

## **Pirkanmaan hyvinvointialueen laatutavoitteet vuosiraportti 2024**

### **Johdanto**

Asiakas- ja laatujaoston tehtävät:

1. Asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille.
2. Seurata ja arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa.

Ensivaiheen laatumittarit hyväksyttiin jaostossa 22.4.2024. Laatutavoitteiden lisäksi hyvinvointialueen tulee seurata laajan lakisääteisen omavalvontaohjelman toteutumista säännöllisesti. Omavalvontaohjelma on hyväksytty aluehallituksessa. Omavalvonta on sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa, jatkuvuuden varmistamista, yhdenvertaisuutta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden turvaamista.

Tarkoituksenmukaista olisi, että laatumittaritoteuma ja omavalvontaohjelman raportti yhdistetään jatkossa, sillä sisällöt ovat käytännössä samat. Omavalvontaohjelman raportin kehittämisen tavoitteena on jatkossa laaja-alainen järjestämistehtävän todentaminen, joka vastaisi jaoston tehtävään 2. Jaostolle tämä merkitsisi sitä, että laatumittarit raportoidaan osana omavalvontaohjelman raporttia.

### **Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus**

Hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystalvveluja on oltava tarjolla riittävästi, oikea-aikaisesti ja saumattomasti palvelukokonaisuudet yhteensovittaen.

Sosiaalipalveluja tulee järjestää palvelutarpeen arviointiin perustuen ja laissa määriteltyjen määräaikaisten mukaisesti. Terveystalvveluun pääsyä seurataan voimassa olevien säädösten mukaisesti.



Pelastustoimen osalta keskeinen asiakirja on palvelutasopäätöksen toteuman seuranta. Pelastuksen ja ensihoitopalvelujen tehtäväalueella ensihoidon palvelutasopäätöksen toteutumista seurataan erikseen.

### **Terveydenhuollon hoitotakuussa pysyttiin laajasti ottaen erittäin hyvin**

<b>Tavoite</b>	<b>Tavoitetaso</b>	<b>Toteuma vuosi 2024</b>
<b>Perusterveydenhuollon hoitotakuu</b> toteutuu kaikilla soteasemilla sekä suun terveydenhuollossa	Perusterveydenhuollossa 14 vrk sisällä	<b>Soteasemien hoitoon pääsyn toteuma alle 14 vrk:ssa oli 87 % vuonna 2024.</b> (vuonna 2023: 81%).
	Suun terveydenhuollossa 4 kk sisällä ja 11/2024 alkaen 3 kk sisällä	<b>Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn toteumat ajalla 01-10/2024 alle 4 kk:ssa 83% ja ajalla 11-12/2024 alle 3kk:ssa 75%.</b> (Vuonna 2023 hoitoon pääsyn toteuma 4 kk:ssa oli 85%).
<b>Erikoissairaanhoidon hoitotakuu</b> toteutuu	Hoidontarpeen arviointi aloitettu 3 viikon kuluessa	<b>Arvioinneista 98 % aloitettiin 3 vko:n määräajan kuluessa vuonna 2024.</b> Määräajan ylittäneitä hoidon tarpeen arviointeja oli 2 884 (vuonna 2023: 3 397). Osuus säilyi samana kuin vuonna 2023.
	Hoitoon pääsy lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa 3 kk kuluessa	<b>Hoitoon pääsyn toteuma 3 kk:ssa oli 80% vuonna 2024.</b> Yli 3 kk hoitoa odottaneita oli 117 (vuonna 2023: 122) Toteuma säilyi lähes vuoden 2023 tasolla (vuonna 2023: 81%)
	Muissa erikoissairaanhoidon palveluissa viimeistään 6 kk kuluessa	<b>Hoitoon pääsyn toteuma 6 kk:ssa oli 95% vuonna 2024.</b> Hoitoon pääsyä yli 6 kk odotti 3 203 potilasta (vuonna 2023: 2 322). Osuus säilyi lähes samana kuin vuonna 2023 (vuonna 2023: 96%)

**Sosiaalipalveluiden saatavuus ja pelastuspalvelujen yhdenvertaisuus olivat lähtökohtaisesti hyvällä tasolla**

<b>Tavoite</b>	<b>Tavoitetaso</b>	<b>Toteuma vuosi 2024</b>
----------------	--------------------	---------------------------

<p><b>Palvelutarpeen arvioinnit</b> on aloitettu viimeistään 7 arkipäivänä yhteydenotosta ja saatettu loppuun 3 kuukauden määräajassa sosiaalihuoltolain mukaisesti (36 §)</p>	<p>Määräaika saavutettu seuraavien asiakasryhmien palveluissa: Yli 75-vuotiaat, ylintä hoitotukea saavat, vammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat lapset</p>	<p><b>Yli 75 –vuotiaat:</b> arviointi 3 kk määräajassa toteutui gerontologista sosiaalityötä lukuun ottamatta, jossa määräajat ylittivät Tampere – Orivesi alueella (määräajassa käsiteltyjen osuus n. 30-40%). Kiireelliset huoli-ilmoitukset hoidetaan välittömästi. Luotettavaa vertailutietoa vuoden 2023 toteumasta ei ole käytettävissä.</p>
		<p><b>Ylintä hoitotukea saavat:</b> Seuranta sisältyy muihin seurantakategorioihin</p>
		<p><b>Vammaiset henkilöt:</b> palvelutarpeen arviointi ja päätökset on tehty pääosin määräajassa. Pääosin ylitykset ovat Tampere-Orivesi alueelta. Toteuma kehittyi myönteisesti. Luotettavaa vertailutietoa vuodesta 2023 ei ole saatavilla.</p>
		<p><b>Erityistä tukea tarvitsevat lapset:</b> 7 arkipäivän kuluessa aloitettiin 97% palvelutarpeen arvioinneista ja 3 kk sisällä 97% arvioinneista saatettiin loppuun (Vuonna 2023: aloitus 7 vuorokauden sisällä 98 % ja palvelutarpeen arviointien valmistuminen 3 kk 96 %).</p>
<p><b>Odotusaika ikääntyneiden palveluihin</b></p>	<p>Ympäri vuorokautisen palveluasumisen odotusajan toteuma</p>	<p>Alle 3 kuukauden määräajassa paikan sai 97,4 % asiakkaista</p>
<p><b>Pelastuspalvelut</b> ovat yhdenvertaiset aluekohtaisella tavoittamissuhteella</p>	<p>Yhdenvertaisuus toteutuu aluekohtaisella (%) tavoittamissuhteella mitattuna</p>	<p>Toimintavalmiusaikatavoitteet toteutuivat kaikissa kiireellisissä tehtävissä koko Pirkanmaan osalta riskiluokista riippumatta. Riskiruuutukohtaisesti tarkasteltuna toimintavalmiusaika puutteita on Länsi-, Itä- ja Etelä-Tampereen kaupunkialueilla.</p>

## Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle. Tavoitteena on, että asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa.

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta. Henkilökunta

hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista tehtyjen ilmoitusten määrä (29870 kpl) oli 24 % suurempi kuin vuonna 2023 (24167 kpl). Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista oli 49 % (50 % vuonna 2023). Ilmoitusten määrän kasvu johtunee siitä, että sote-valvontalaki (voimaan 1.1.2024) sisältää veloitteen työntekijöille ilmoittaa havainnoista. Toisaalta ilmoituksissa voi olla mukana myös aiheita, jotka eivät tosiasiallisesti vaaranna asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Tapahtumia, joissa seuraus asiakkaalle tai potilaalle oli vakava haitta, ilmoitettiin 130 (122 kpl, 2023). Hoitoon tai palveluun liittyviä vakavan vaaratapahtuman tutkintoja käynnistettiin neljä (9 kpl, 2023).

## **Asiakaskokemuksen mittaaminen on osa laatua ja vaikuttavuutta**

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma määrittää asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen suuntaviivat Pirkanmaan hyvinvointialueella 2023–2025 ([asiakaskokemuksen-ja-osallistumisen-ohjelma](#)). Tavoitteena on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. Lisäksi tavoitteena on, että osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea. Asiakaskokemuksen mittaamisessa käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaiden suositteluhaluuden NPS (Net Promoter Score) -mittausta.

Tarkemmat tiedot löytyvät jatkossa Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportista 2024.

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma 2024
Asiakaskokemus NPS	Asiakaskokemuksen NPS-mittaus on käytössä 55 %:ssa palveluista	Mittaus on käytössä 58 %:ssa palveluista.
	Mitatuissa palveluissa NPS on vähintään 55	Mitatuissa palveluissa NPS oli yhteensä 75,8 (vuonna 2023: 78, tulos ei ole suoraan verrannollinen, koska mittaus on laajentunut)

### Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen edellytys

Henkilöstön työhyvinvointia mitataan kerran vuodessa tehtävällä laajemmalla työhyvinvointikyselyllä ja työntekijäkokemusta ja henkilöstön suositteluhalukkuutta mitataan fiilismittari-kyselyllä neljä kertaa vuodessa. Fiilismittarin suositteluindeksi on -8, joka on pysynyt koko vuoden hyvin samalla tasolla.

Suositteluindeksin lisäksi fiilismittarissa on tarkentavia kysymyksiä työntekijäkokemukseen ja turvallisuuteen, joihin pyydetään arviota asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä).

Hyvinvointialuetasoisesti kysymyksiin vastattiin seuraavasti:

- Esihenkilöni tukee ja rohkaisee minua: 3,6
- Minulla on mahdollisuuksia vaikuttaa työhöni: 3,3
- Minulla on mahdollisuus hyödyntää omaa osaamistani työssäni: 3,9
- Työpaikan ilmapiiri on kannustava: 3,6
- Viihdyn työssäni: 3,7
- Työyhteisössämme ei sallita muita loukkaavaa käyttäytymistä: 3,9
- Koen oloni turvalliseksi työskennellessäni työyhteisössäni: 4,1

**Omavalvontasuunnitelmat saatiin valmiiksi**

<b>Tavoite</b>	<b>Tavoitetaso</b>	<b>Toteuma 2024</b>
Omavalvontasuunnitelmien laatiminen ja päivittäminen	Jokaisella palvelulinjalla vastuualueitasoinen omavalvontasuunnitelma on tehty elokuun 2024 loppuun mennessä. Määrällinen mittari 100% toteuma.	Suunnitelmat ovat valmistuneet ja viety julkiseen tietoverkkoon. Toteuttamisen seurannan raportointi on työn alla.