



**ESPOO
ESBO**



Hyvinvoinnin ja terveyden toimialan laadun ja oman palvelutuotannon omavalvonta- katsaus 2021

1.3.2022 Hyvinvoinnin ja terveyden johtoryhmä

15.3.2022 Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

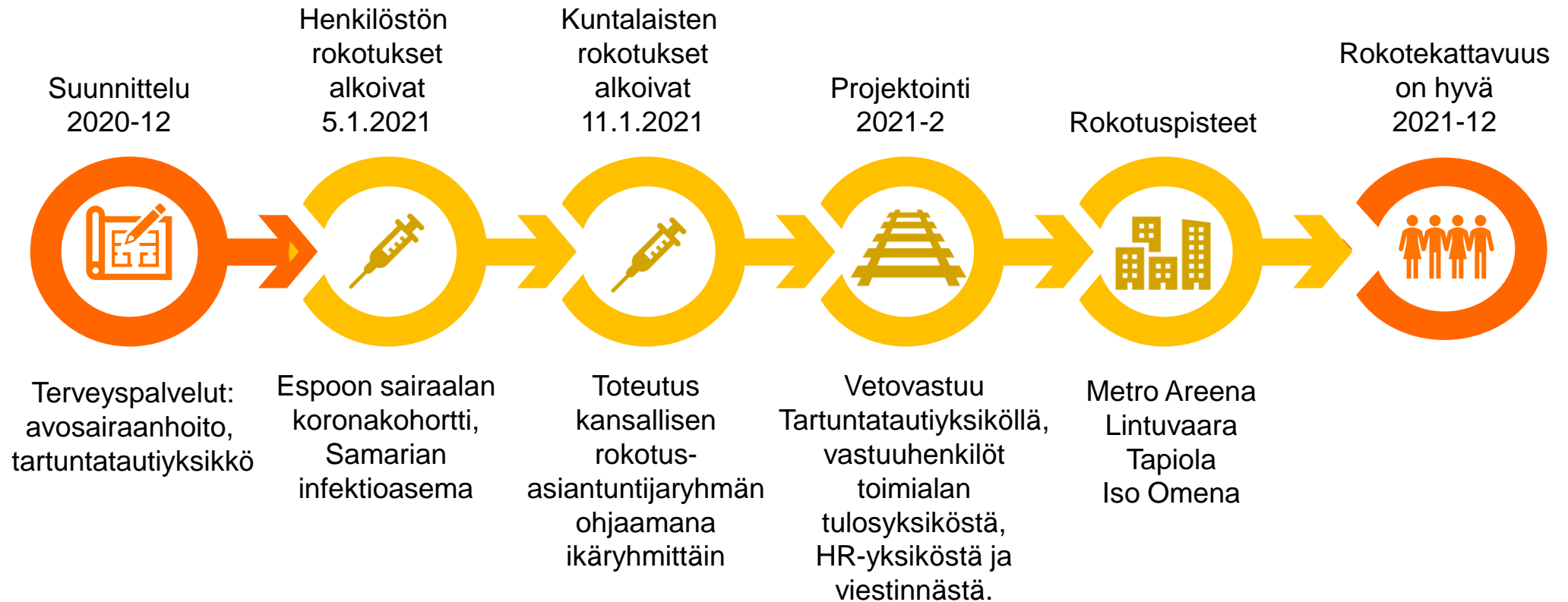
Valmistelu: Riitta Flinck, Tuuli Mäkelä, Kia Leidenius, Leena Wilen,
Lena Astala, Niina Savikko, Mari Järvisalo, Laura-Maria Lehtonen,
Sari Lintunen, Tiina Hartman

Sisältö

Aihealue	Diat
Vuoden 2020 painopistealueiden toteutuminen	3 - 9
Palkinnot ja muut onnistumiset	10 - 13
Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen	14 - 16
Tunnistettut ja raportoidut poikkeamat, riskit ja epäkohdat	17 - 18
Potilasturvallisuutta vaarantavat ilmoitukset	19 - 24
Sosiaalihuollon ilmoitukset epäkohdasta, epäkohdan uhasta	25 - 27
Vakavien vaaratapahtumien tutkinnat ja selvitykset	28 - 30
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä Länsi-Uudenmaan Pelastuslaitos	31 - 32
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	33 - 34
Asiakas- ja potilaspalaute	35 - 42

Vuoden 2021 painopisteiden toteutuminen

Covid-19 rokotukset 2021 - Espoon HYTET vastasi kaupunkilaisten rokottamisesta



Lukumäärät v. 2021: 464 000

- 221 000 ensimmäinen annos
- 202 000 toinen annos
- 41 000 kolmas annos

Kattavuus Espoossa, 29.12.21

12 vuotta täyttäneet

- 88,0 % ensimmäinen annos
- 84 % toinen annos

Kattavuus Suomessa, 29.12.21

12 vuotta täyttäneet

- 87,7 % ensimmäinen annos
- 83,5 % toinen annos

Espeen koronarokotusten erityiset onnistumiset

NOPEUS - Prosessi rakennettiin nopeasti

HENKILÖSTÖRATKAISUT

- Vastuu- ja koordinoiva henkilöstö resursoitiin kokeneista työntekijöistä
- Henkilöstöresursoinnin huolellinen suunnittelu mahdollisti henkilöstön joustavan käytön
- Tartuntatautiyksikön rekrytointi onnistui koko pääkaupunkiseutua haastavassa hoitajatilanteessa hankkimaan oikean määrän ammattilaisia työhön kussakin tilanteessa

TYÖKULTTUURI

- Työnjohdollisesti onnistuttiin muuntamaan työkuulttuuri ja prosessi pandemian vaatimaksi ja antamaan riittävä määrä rokotteita per työvuoro per rokottaja.
- Kaikkiin vastaan tulleisiin asioihin, muutoksiin ja haasteisiin vastattiin myöntävästi ja ratkaisukeskeisesti.

ROKOTEVÄLINEISTÖN LOGISTIikka

- Pystyttiin rokottamaan 1 ml ruiskuilla, joista oli valtakunnallisesti pulaa.
- Tämä mahdollisti sen, että ilmakuplatekniikka saatiin nopeasti käyttöön ja rokotteet riittämään maksimimäärälle kuntalaisia.

Ohjesivusto

HYTET Ohjesivusto on SharePointiin rakennettu **HYTET-tasoinen ohjesivusto**.

Ensivaiheessa alustalle on siirretty toimintojen omilta SharePoint-sivuilta etenkin sellaiset ohjeet, joilla **edistetään toimintojen rajat ylittävää asiakkaan katkeamatonta hoitopolkua**.

Ohjesivustolle koottujen linkkien kautta pääsee siirtymään valtakunnallisiin ja alueellisiin ohjeisiin.

Tilanne 1.12.2021

Ohjesivusto Hytet alustalla on 1510 dokumenttia



Peso

Ohjeista pääosa viety, painopiste yhteistyöohjeissa, toimintojen sisäiset ohjeet edelleen omissa [sharepoint-kansioissa](#). Ohjesivusto korvaa Vaahteran. Vaahtera suljetaan maaliskuu 2022 loppuun mennessä

Tepa

- Suun th: 100% Huom! 22.11 omaan sivustoon ei enää viety uusia dokumentteja. Ohjesivusto, Hytet otetaan käyttöön 29.11
- Mtp: 60-70 %
- Avokuntoutus: tärkeimmät ohjeet on jo ohjekeskuksessa
- Terveysasematoiminta: Tavoite on saada ohjeet siirrettyä 1/22 loppuun mennessä. Terveysasematoiminnan wiki/ linkkikokoelmaa ylläpidetään toistaiseksi

Vapa

Ohjeista pääosa viety, sivustoa ohjesivustoa ryhdytään opettelemaan yhdessä henkilökunnan kanssa vähitellen tämän vuoden lopussa ja ensi vuoden alussa

Sovellustuki

Ohjeet viety 100%

HaiPro prosessin kehittäminen

- Vuonna 2022 koko Suomi siirtyy **uudistettuun lääkityspoikkeamaluokitukseen**. Pääasialliset muutokset ovat: (1) kirjaamisvirheet sisällytetään muihin prosesseihin, (2) kaksi uutta pääluokkaa: ”Lääkehoidon seuranta” ja ”Virhe lääkeneuvonnassa/-ohjauksessa” (3) Luokassa ”Odottamaton reaktio potilaalle” muistutus ”Onko haittavaikutusilmoitus Fimeaan tehty”
- Varmistetaan, että **johto saa automaattisesti** järjestelmästä herätteen HaiPro ilmoituksista, joissa käsittelijä on arvioinut ”vakava seuraus potilaalle” tai riskiluokka IV / V
- **Avoapteekit HaiPro:hon** on laajentunut osaksi valtakunnallista apteekkien lääkitysturvallisuusohjelmaa (VALO). Yleistason toimintaohje laaditaan 2021/10 – 2022/1. Organisaatorajapintojen avauspilotti on Vaasassa ja Hämeenlinnassa. Laajentuu muiden apteekkien ja HaiProa käyttävien sote –organisaatioiden välille vuoden 2022 aikana
- **Espoon sairaalan, Kauniaisten ja Kirkkonummen rajapinnat** on avattu. Jalkautusta ja prosessin vakiointia edelleen kehitetään.
- **Laitteeseen ja tarvikkeeseen tai niiden käyttöön liittyvä** luokituksen päivitys on kesken. Pohdinnassa on ollut, tulisiko European Medical Device Nomenclature ([EMDN](#)) koodisto lisätä FIMEA:n vaaratilanneilmoitukseen. Lisäämällä koodia vastaava teksti tulisi ilmoitukseen.

Monikielisyys palveluissa

Asiakasohjaus:

- **Terveyspalvelut:** henkilöstön **kielitaidot on kartoitettu** keväällä 2021 ja **viety Lifecare-ajanvarausjärjestelmään**, sekä **sähköisen asioinnin ajanvaraukseen**. Ajanvarausjärjestelmässä henkilöstö voi hakea aikoja kielen perusteella. **Asiakkaan asiointikielen huomioiminen puhelinpalvelussa vaihtelee** kuitenkin edelleen palveluittain. Suurimpana haasteena on ruotsinkielen taitoisen henkilöstön puute sekä uskallus käyttää kieltä, vieraskielisten puheluiden kuormittavuus ja muutenkin ruuhkautunut hoitotilanne.
- **Sosiaalipalvelut: Pieniä toimenpiteitä** on tehty. Asiakasohjauksessa asiointikieli huomioidaan aika hyvin useimmissa palveluissa, varsinkin niissä missä on kielilinjoja.
- **Vanhusten palvelut:** Seniorineuvonnan asiakasohjauksessa on **tunnistettu haasteita** (puute ruotsinkielentaitoisista henkilöistä). Väliaikainen ratkaisu: Henkilöstö osallistuu **kielikoulutukseen**, ja puhelut siirretään tarvittaessa ruotsinkieliselle palveluohjaajalle.

Kieliliput: Selvitys keväällä 2021, johtopäätökset:

- Kielilippuja käytetään jo joissakin palveluissa. **Kaikissa palveluissa ei ole hyödyllistä käyttää kielilippuja.**
- **Kielilippuja olisi hyvä käyttää** niissä toiminnossa, jossa se koetaan hyödyksi, eli varsinkin sellaisissa **palveluissa mihin tullaan ilman ajanvarausta**, esim. aulapalvelut, neuvontapisteet, päivystys.
- Selvityksessä nousi hyviä huomioita, mm. kortin näkyvyydestä sekä puhdistuksesta.
- Kustannustehokkain ja helpoin tapa olisi, että käytössä on yksi **henkilökortti**, johon mahtuu myös kielilippuja (vrt HUSn kortti). Tätä ei kuitenkaan enää kannata edistää Espoon tasolla, vaan asia **siirtyy LU:lle** käsiteltäväksi.
- Loppuselvitys löytyy [täältä](#).

Osaamisen vahvistaminen, lääkintälaitteiden laitepassi

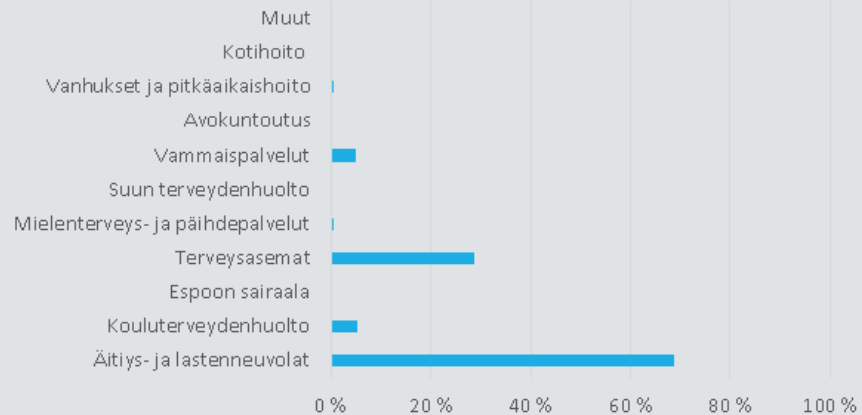
Tilanne 30.10.2020

Laitepasseja täytetty 10 %
Laitepasseja täyttämättä 90 %

LAITEPASSIEN KÄYTTÖASTE ESPOON SOTET



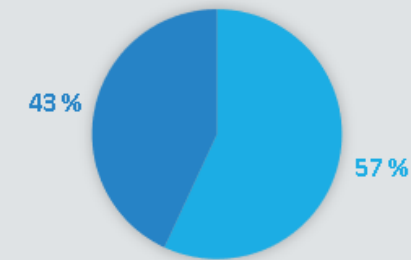
LAITEPASSIEN KÄYTTÖASTE



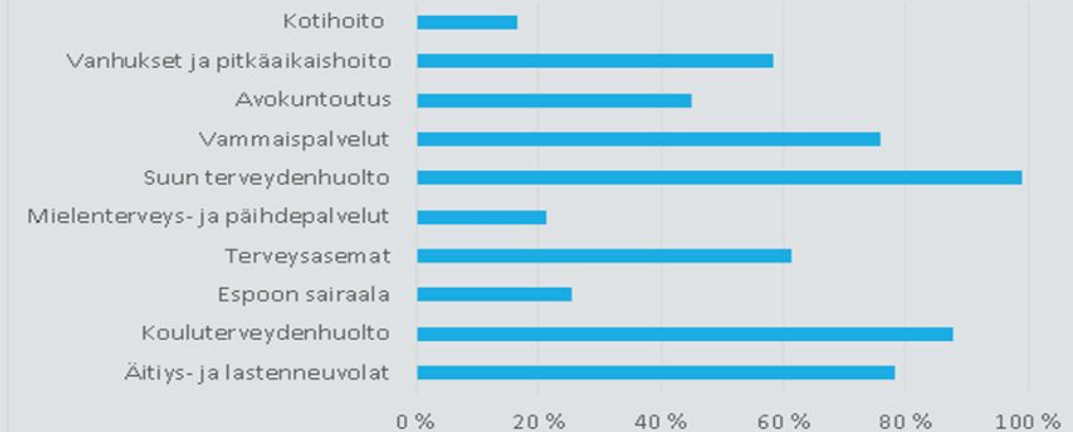
Tilanne 1.11.2021

Laitepasseja täytetty 57 %
Laitepasseja täyttämättä 43 %

LAITEPASSIEN KÄYTTÖASTE ESPOON SOTET



LAITEPASSIEN KÄYTTÖASTE



Palkinnot ja muut onnistumiset

Koronan ansiosta ja siitä
huolimatta koettiin
monia onnistumisia ja
uudistettiin palveluita



”Kuntoutustarpeen arviointi osana terveysasemien pitkäaikaissairaiden määräaikaistarkastuksia” voitti kaupunginjohtajan innovaatiokilpailun

”Varhainen lastenpsykiatrinen tuki ongelmien ennalta-ehkäisijänä neuvolassa ja varhaiskasvatuksessa” voitti kaupunginjohtajan potentiaaliset innovaatiot kilpailun

”Mielenterveystalo neuvontapiste” voitti kaupunginjohtajan potentiaaliset innovaatiot kilpailun

Espoon kaupungin tartuntatautilääkäri **Topi Turunen** palkittiin **Espoo mitalilla**.

Etelä-Leppävaaran kotihoito valittiin **Seuren** vuoden 2021 parhaaksi sosiaali- ja terveydenhuollon työkohteeksi

Espoo sai Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta (THL) **hyte kunniamaininnan** tehdystä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työstä.

Anu Jyrkänne valittiin **vuoden laitevastaavaksi**. Hän on Leppävaaran terveysaseman palveluvastaava.

HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN

TOIMIALALLA korona pakotti **sujuvoittamaan prosesseja** ja luomaan **uusia toimintamalleja**. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa oli onnistunutta ja jouhevaa. Muuttuviin tilanteisiin pystyttiin reagoimaan nopeasti. Henkilöstö oli joustavaa ja työhön sitoutunutta. Osaaminen laajentui.

LÄNSI-UUSIMAA YHTEISTYÖSSÄ KEHITETTIIN mm.

- Elämän loppuvaiheen hoidon konsepti
- Hoivakotiportaalin käyttö laajentui Länsi-Uusimaan kuntiin
- Yhtenäiset tehostetun palveluasumisen kriteerit

ETÄPALVELUIDEN LISÄÄMINEN ONNISTUI HYVIN

- Avosairaanhoidossa
- Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avohoidossa jopa 90% vastaanotoista etänä
- Kotihoidossa
- Nestorissa osa kotikäynneistä korvattiin entistä useammin puhelinyhteydenotolla. Kokeiluna myös etätoimintaa (esim. ravitsemusterapia),

AVOSAIRAANHOIDOSSA luotiin tiimiterveysasemamalli palvelujen parantamiseksi.

KORONAROKOTTAMINEN

kuntalaisille onnistui hyvin. Espoon **koronaohjeistukseen** pystyttiin reagoimaan nopeasti.

ESPOON SAIRAALAN ja HUS Jorvin sairaalan yhteistyö koronapotilaiden hoidossa onnistui hyvin, mm. hoitopaikkojen optimointi onnistui.

VANHUSTENPALVELUISSA

perustettiin mobiili koronarokotustiimi.

ESPOON SAIRAALASSA opiskelija-ohjauksen kansallisen **CLES + T** (©CLES+T Clinical Learning Environment, Supervision and Nurse Teacher Scale) kyselyn tulokset olivat erinomaiset.

PITKÄAIKAISHOIDOSSA asukkaiden **hoidon laatu** RAI-mittarilla oli hyvä; esim. kivun hoidon paraneminen ja vuoteessa elävien pieni osuus kaikista asiakkaista.

VAMMAISPALVELUISSA tuetun asumisen ja lyhytaikaisen hoidon **asiakastyytyväisyyskyselyissä** asiakkaat kertoneet olevansa tyytyväisiä palveluun.

VAMMAISPALVELUISSA pystyttiin tarjoamaan asiakkaille perusoikeutta tukeen ja ohjaukseen epidemiasta huolimatta.

LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTIPALVELUISSA pystyttiin tehostamaan toimintaa ja lisäämään palvelutuotantoa kasvaneen kysynnän myötä. Palvelua pystyttiin tarjoamaan lakisääteisissä määrärajoissa, lukuun ottamatta perhesosiaalityön palvelutarpeen arviota, jossa on edelleen osalla alueita jonoa.

PITKÄAIKAISHOIDOSSA järjestettiin asukkaille **sisältöä elämään** (juhlia, yms.) koronasta ja rajoituksista huolimatta.

LASTENSUOJELUSSA palvelutarpeisiin vastattiin hyvin ja pystyttiin lakisääteisissä määrärajoissa. Lastensuojelun sijaishuollossa onnistuttiin **perhehoidon osuuden kasvattamisessa** hoitovuorokausista ja laitoshoidon ostojen menoissa alitettiin vuoden 2020 toteuma, mikä on hieno tulos.

MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUISSA sujuvoitettiin **jatkohoitoon ohjauksia**. Lisättiin yhteistyötä yksityisten tahojen kanssa hoitajajonojen purkamiseksi.

KOTIHOIDOSSA Uusien työntekijöiden **perehdytys ja osaamisvaatimukset** yhtenäistettiin. Perustetaan opetushoitajan vakanssi. Asiakastyötä sujuvoitettiin.

Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen

Palvelujen saatavuus on toimivan palvelujärjestelmän ydin

*Espoo ostaa erikoissairaanhoidon palvelut
Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriltä*

Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen (kts. [linkki](#)) *johtopäätelmät*

- **Avosairaanhoidossa ja suun terveydenhoidossa** kiireelliset vastaanotot hoidettiin viiveettä. Suun terveydenhuollossa 15 000 asiakasta jäi ilman kiireetöntä aikaa. Pandemian vuoksi henkilöstöä jouduttiin siirtämään, jotta kriittiset toiminnot pystyttiin turvaamaan. Henkilöstösiirtojen vuoksi kiireetöntä hoitoa jouduttiin supistamaan avosairaanhoidossa.
- **Lastenpsykiatrisessa yksikössä** 30 – 39% hoitohenkilöstöstä puuttui. Tämän johdosta yksikkö ei ole pystynyt ottamaan uusia asiakkaita elokuusta lähtien.
- **Vammaissosiaalityö** pysyi lakisääteisissä käsittelyajoissa keskimäärin 93 prosentissa tapauksista. Kuukausittaista vaihtelua esiintyi jonkin verran, ja osaltaan kyse on hakemusten ja palvelutarpeen arvioiden teknisen prosessin viivästymisestä. Keskimäärin hakemus käsiteltiin vammaispalveluissa 36 päivässä.
- **Toimeentulotuen** palvelutakuu toteutui 99 % tapauksista määräajassa
- **Lastensuojelussa** ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittely toteutui määräajassa 99 % tapauksista. Myös palvelutarpeen arvioinnit pystyttiin tekemään määräajassa keskimäärin 94 % tapauksista.

Hoito- ja palvelutakuun toteutuminen (kts. [linkki](#)) *johtopäätelmät*

- Kaikkiin **vanhusten sosiaalipalveluihin** pääsi keskimäärin viiveettä.
- **Omaishoidon tuen** päätöksenteko ja **säännöllisen kotihoidon palveluun** pääsy ovat toteutuneet kaikilla lain edellyttämässä ajoissa.
- **3 asiakasta** joutui odottamaan palvelutarpeen arviointia **yli 7 vuorokautta**
- Kesän jälkeen **odotusajat hoiva-asumiseen kasvoivat** hoiva-asumisen **henkilöstöpuutteista johtuen**, mikä nosti kuitenkin vain hieman keskimääräistä odotusaikaa edelliseen vuoteen verrattuna (2020 24 vrk, 2021 25 vrk). Vuoden lopussa yli 90 vrk hoiva-asumiseen odottanutta oli 9 hlö.
- **Espoon sairaalan potilaspaikkojen riittävyys** oli haasteena loppu kesästä lähtien. Vuonna 2021 erikoissairaanhoidon maksullisia siirtoviivepäiviä kertyi yhteensä 1224 kappaletta.
- **Geriatrian poliklinikan lääkärin vastaanotolle** pääsyä on joutunut odottamaan yli 90 vuorokautta yhteensä 27 asiakasta (hoitajalle pääsy nopeampaa jolloin kiireellisiin asioihin on voitu puuttua).

Omavalvonnan kulmakivi on riskienhallinta

*Vain tunnistettuihin poikkeamiin, riskeihin ja epäkohtiin
voidaan vaikuttaa*

Tunnistetut ja raportoidut poikkeamat, riskit ja epäkohdat, Espoon sosiaali- ja terveystoimi v. 2017-2021

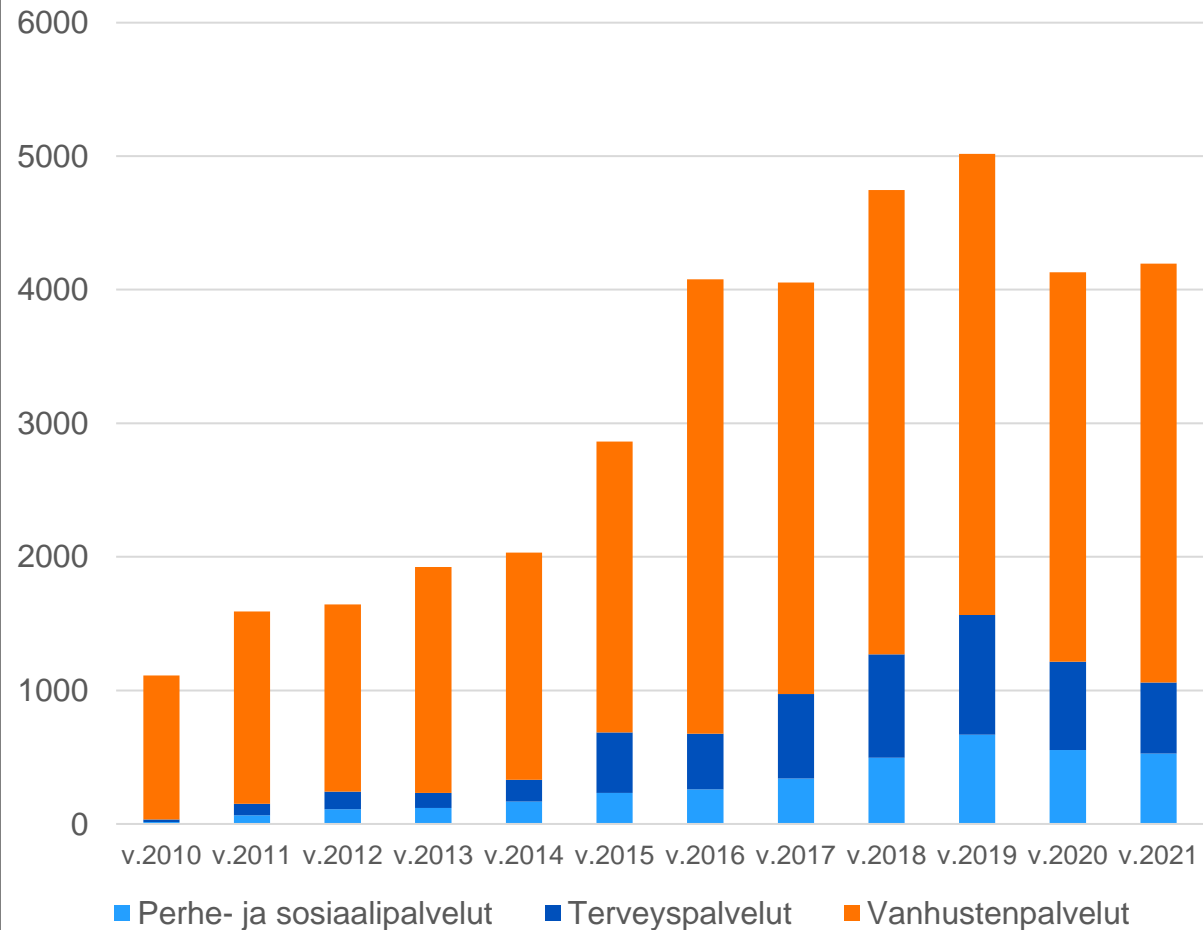
POIKKEAMA, RISKI, EPÄKOHTA	SOTET lkm, yht 2017	SOTET lkm, yht 2018	SOTET lkm, yht 2019	SOTET lkm, yht. 2020	HYTET Lkm, yht 2021
Potilas/asiakasturvallisuutta vaarantavat poikkeamat (HaiPro)	4450 Vakava haitta 27 IV merkittävä riski: 83 V Vakava riski: 13	4895 Vakava haitta 17 IV merkittävä riski: 62 V Vakava riski: 0	5030 Vakava haitta 13 IV merkittävä riski: 47 V Vakava riski: 0	4131 Vakava haitta 14 IV merkittävä riski: 33 V Vakava riski: 1	4195 Vakava haitta 16 IV merkittävä riski: 23 V Vakava riski: 1
Vakavan vaaratapahtuman tutkinta (päätyneet)	3	2	9	8	8
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset (Fimea)	0	1	?	0	33 Rokotusten sivuvaikutukset
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitus (Fimea ja toimittaja)	25	19	43	23	14
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta, epäkohdan uhasta (Spro)	72	16	24	25	35 Juurruttaminen kesken
Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset	?	10	36	59	90 Hyvä suunta
Työntekijöiden kohtaamat vaara- ja uhkatilanteet	355	466	690	Tieto puuttuu	498
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (Pelastuslaki 42§, LU pelastuslaitos)	Tieto puuttuu	16	27	76 Espoo	113 Valtakunnallista kehittämistyötä
Elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävät epidemiat	3+1 Kainuun ympäristöterveyden kanssa hoidettu	3	3	1	1 elintarvike
Yhteensä	4907	5428	5861	4270 + työsuojelu	4987

Potilasturvallisuutta vaarantavat ilmoitukset (HaiPro)

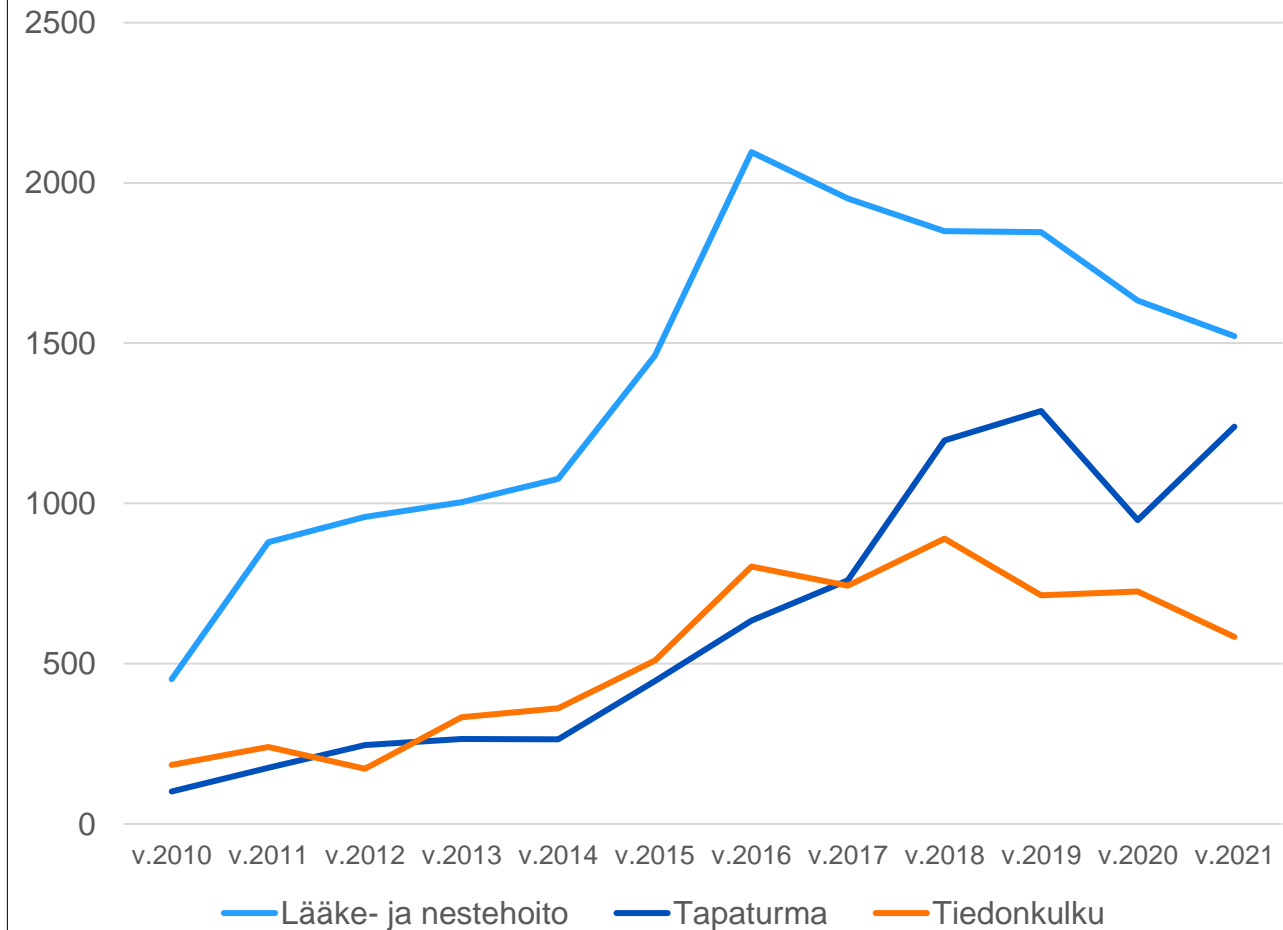
*HaiPro tulee sanasta haittatapahtumaprosessi.
HaiPro on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen.
HaiPro ei ole tilastointityökalu.*

HaiPro ilmoitusten lkm ja 3 tavallisinta tapahtumatyyppiä Espoon sosiaali- ja terveystoimi, v. 2010 – 2021

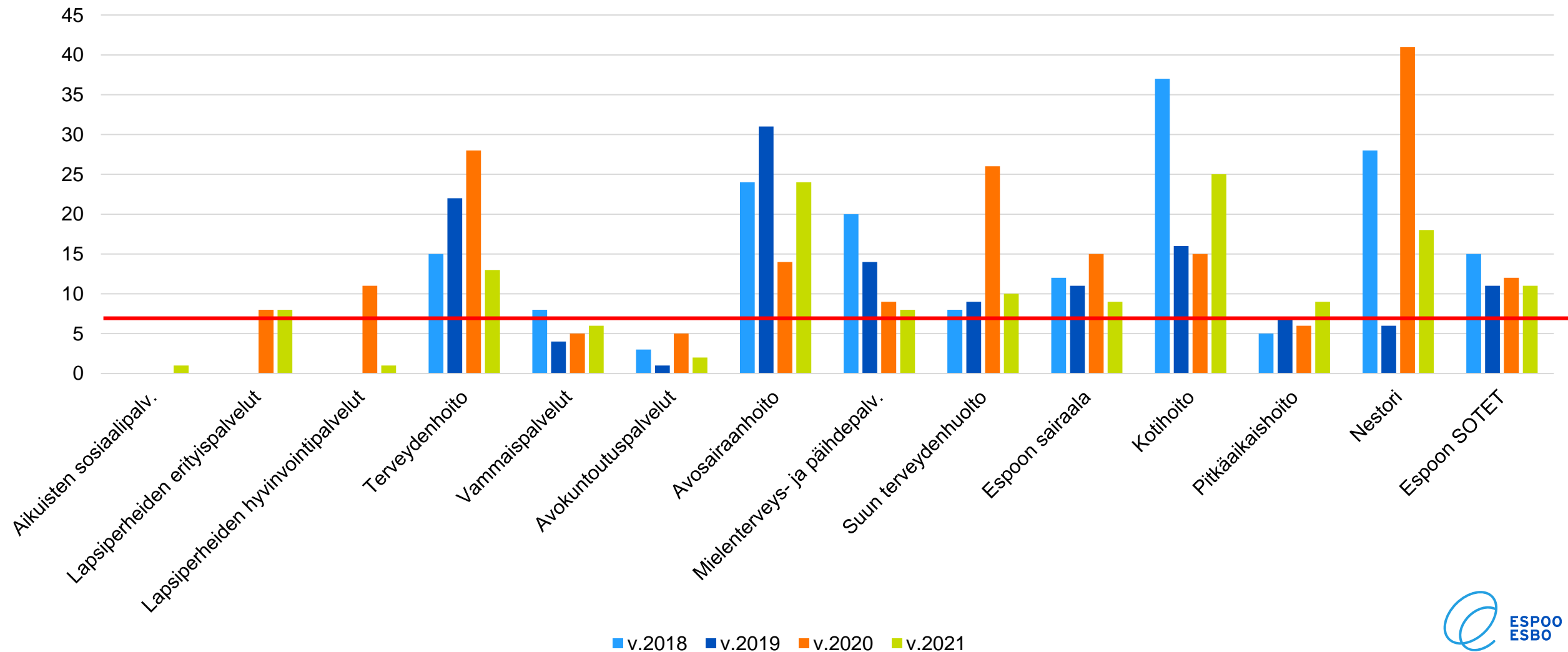
HaiPro ilmoitusten lkm 2010 - 2021



Kolme tavallisinta tapahtumatyyppiä (lkm) 2010 - 2021

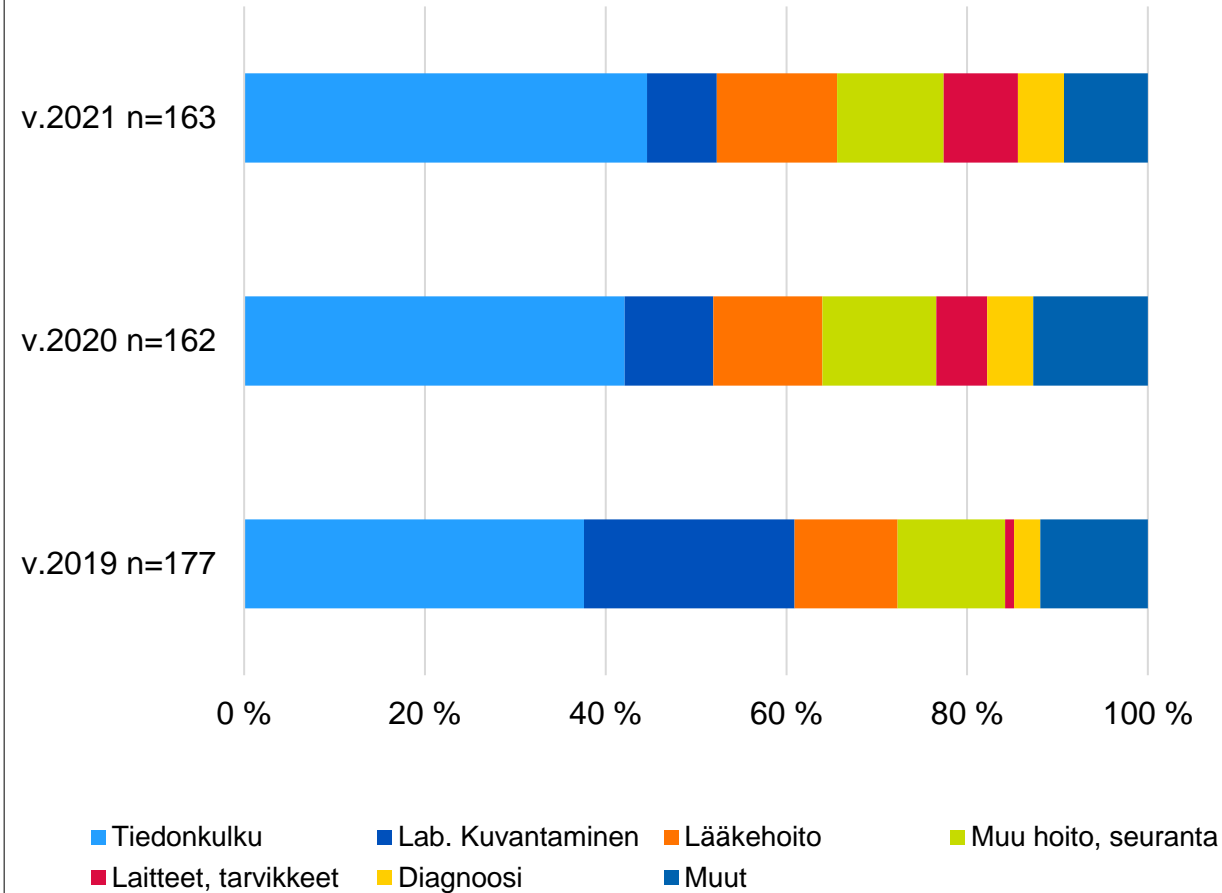


HaiPro reagointiaika = käsittelijä ensimmäisen kerran tallentaa lomakkeelle, v. 2018-2021. Tavoite on max 7 vrk.

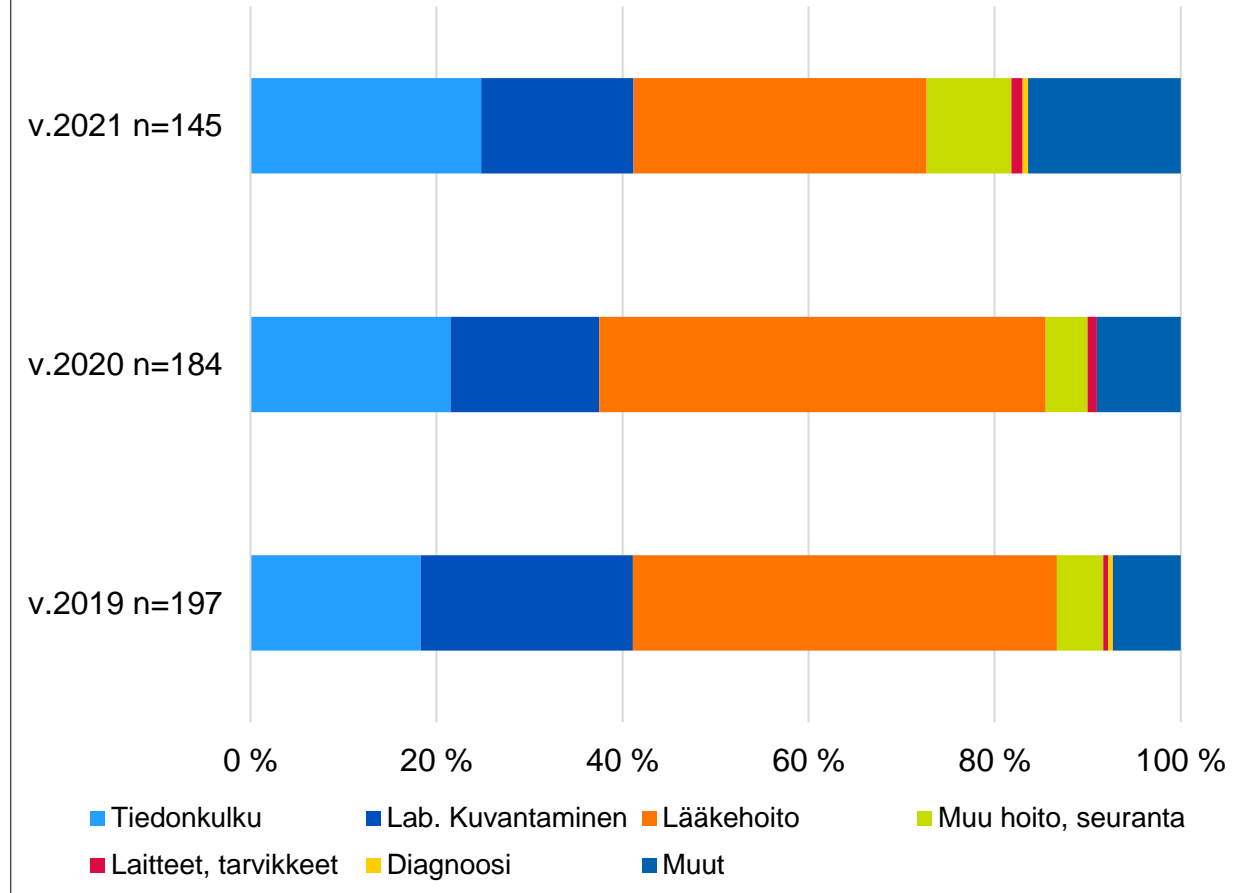


Espoosta HUSiin ja HUSista Espooseen HaiPro ilmoitukset 2019-2021

Espoosta HUS:iin tehdyt HaiPro ilmoitukset 2019-2020, lkm ja tyyppi (%)



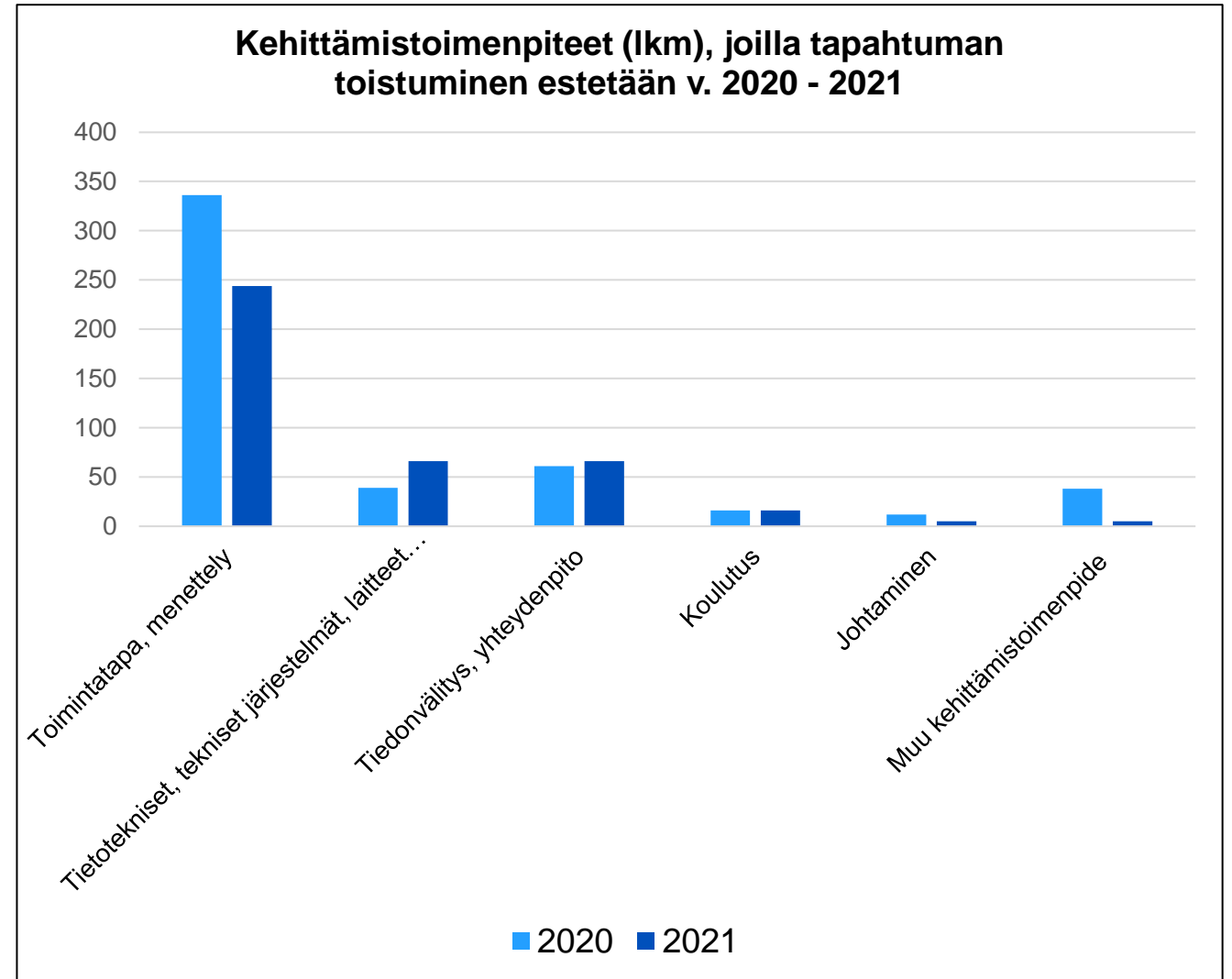
HUS:sta Espooseen tehdyt HaiPro ilmoitukset 2019 – 2021, lkm ja tyyppi (%)



HaiPro ilmoituksista kehittämistoimenpiteet 2020 - 2021

Kehittämistoimenpiteeseen johti

- Vuonna 2020 11,4 % ilmoituksista (469 kpl)
- Vuonna 2021 9,8 % ilmoituksista (413 kpl)



Johtopäätelmät HaiPro ilmoituksista

Mikä on muuttunut? Mitä kehittämistoimia on tehty?

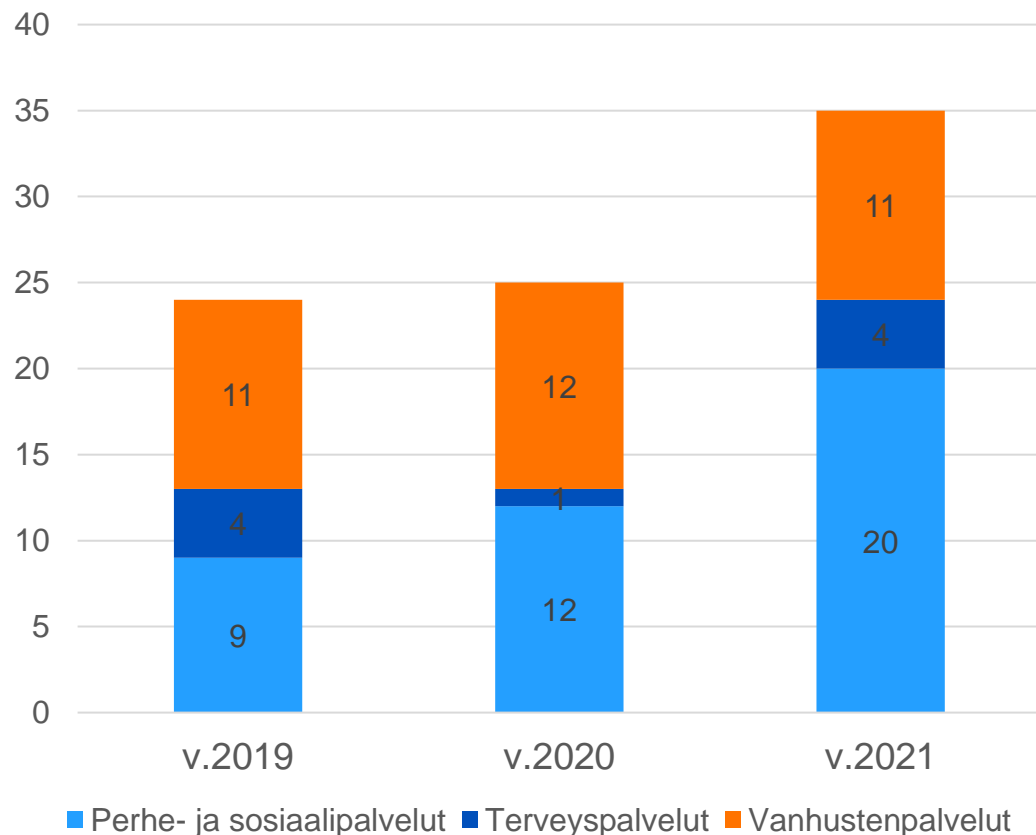
- Vaaratapahtumista ilmoittaminen on satunnaista, koska HaiPro ilmoittaminen perustuu vapaaehtoiseen vaaratapahtuman ilmoittamiseen
- Ilmoitusaktiivisuus eri palveluyksiköiden välillä vaihtelee hyvin paljon
- Tavoitteena on siirtyä entistä enemmän ilmoittamisesta toiminnan kehittämiseen poikkeamista saatujen oppien avulla
- Kyvykkyys käyttää ilmoituksista saatua tietoa hyödyksi vaihtelee. Hyviä esimerkkejä:
 - Pitkäaikaishoidossa kaatumisten kaatumisenehkäisy –prosessi ja lääkehoitoprosessin kehittäminen, Lyhytaikaisen laitoshoidon asiakkaiden lääkäripalvelujen selkiyttäminen, yksikön kiinteistön turvallisuuteen liittyvien rakenteiden varmistaminen
 - Kotihoidossa viikko-ohjelmamerkintöjen ja prosessiohjeistuksen kehittäminen

Sosiaalihuollon ilmoitukset epäkohdasta ja epäkohdan uhasta

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä huomaamastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus tehdään sähköisellä lomakkeella Spro-ohjelman kautta.

Spro ilmoitusten lkm ja ilmoituksen tyyppi 2019-2021

Spro ilmoitusten lkm ja jakautuminen tulosyksiköittäin v. 2019 – 2021.



Ilmoituksen tyyppi v. 2019 - 2021

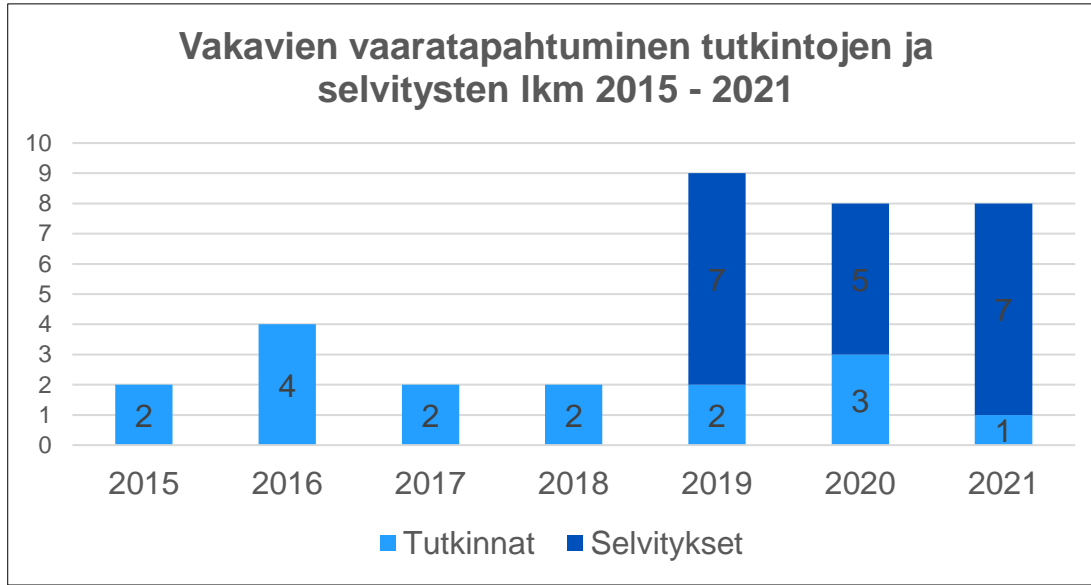
Ilmoituksen tyyppi	2019	2020	2021
Asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen	3	0	2
Asiakkaan loukkaaminen sanoilla	3	1	0
Asiakkaan kaltoinkohtelu	7	10	7
Puute asiakasturvallisuudessa	4	3	7
Puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisessa	2	5	8
Toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi	0	2	0
Muu	7	4	11
Ei tiedossa	0	0	1
Yhteensä	26 *	25	36*

* Käsittelijä on luokitellut yhteen ilmoitukseen useamman luokan.

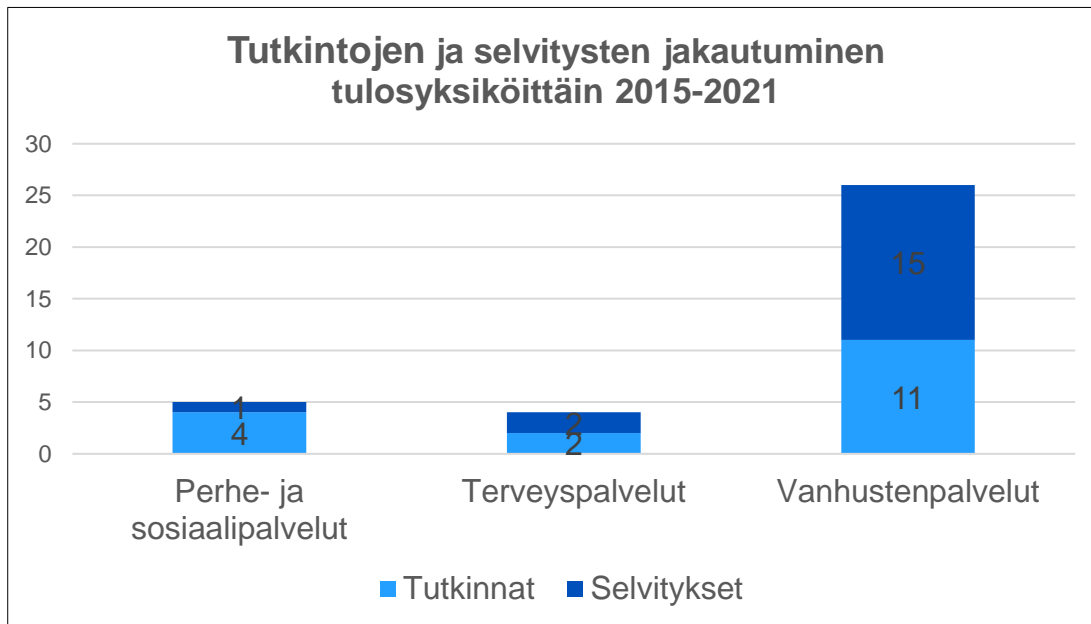
Johtopäätelmät Spro ilmoituksista

- Ilmoituksia tehdään vähän. Sosiaalihuollon epäkohdat ja epäkohtien uhat ovat todennäköisesti aliraportoituja.
- Prosessin jalkauttaminen edellyttää määrätietoista ja systemaattista työtä.

**Vakavien asiakas- ja
potilasturvallisuutta vaarantavien
tapahtumien tutkinnat ja
selvitykset**



- **Vakavien vaaratapahtumien** tutkinnat ja selvitykset aloitetaan johtajien tai päälliköiden päätöksestä
- Tutkinnan tarkoituksena on oppia ehkäisemään vaaratapahtumia sekä edistää asiakas/potilasturvallisuutta
- Tutkinnan tuloksia ei käytetä syyllisyyden määrittelyyn tai mahdollisten vastuukysymysten arviointiin
- Tutkinnoissa ja selvityksissä ehdotetaan toimenpiteitä ja suosituksia, jotka sovitaan yhdessä toiminnasta vastaavien henkilöiden kanssa



Vakavien vaaratapahtumien tutkinnat ja selvitykset v. 2021

Case	Selvitys / tutkinta	Tapahtuma-yksikkö	Muut tapahtumaan liittyneet palvelut
Viivästynyt tuberkuloosin diagnoosi	selvitys	terveydenhoito, maahan- muuttajapalvelut	HUS Akuutti
Asiakas jäi sängynlaidan ja sängyn patjan väliin jumiin	selvitys	pitkäaikaishoito	
Tietokatkoksen vuoksi asiakkaan jatkohoito uhkasi epäonnistua	selvitys	MtP-klinikka	Vieroitushoitoyksikkö
Sijaisena toiminut hoitaja meni asiakkaan huoneeseen, vaikka työnjaossa oli sovittu muuta	selvitys	pitkäaikaishoito	
Pitkä viive takaisinsoitossa	selvitys	terveysasemat	
Asiakas yritti suicidia epäonnistuneen jatkohoidon koordinoinnin seurauksena	selvitys	kotikuntoutus, kotiutustiimi	HUS, MTP, vammaispalvelut
Palvelutarpeen arviointi epäonnistui	tutkinta	kotikuntoutus, Nestori, Espoon sairaala	HUS, KELA-taksi
Itsemurhariskiä ei tunnistettu	selvitys	kotihoito, etäkotihoito	palvelutalo

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä Länsi-Uudenmaan Pelastuslaitos

Pelastuslaki 2011/379, 42§: ”Jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle.”

Ilmoitukset onnettomuuksien ehkäisemiseksi vuosina 2020 – 2021

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos

v. 2020

- Ilmoituksia tuli koko Länsi-Uudellamaalla v. 2020 yhteensä **132 kpl**, joista Espoon ilmoituksia oli **76 kpl**. Espoon 76 ilmoituksesta **23 kpl** oli sote alan tekemiä: kaupungin sosiaali- ja terveystoimi (nestori, vammaispalvelut, kotihoito); yksityinen kotihoito; yksityinen ensihoito tai HUS:n henkilökunta (23 kpl määrään ei ole laskettu pelastuslaitoksen ensihoidon tekemiä ilmoituksia).
- Paloriski tilastoissa eivät näy kaikki paloriskiaiheiset yhteydenotot sosiaali- ja terveydenhuolto henkilöstöltä. Esimerkiksi soittot paloriski asioista päivystävälle palotarkastajalle eivät näy, ellei se johda ilmoituksen tekemiseen.

v. 2021

- ilmoituksia tuli koko Länsi-Uudellamaalla v. 2021 yhteensä **183 kpl**, joista Espoon ilmoituksia oli **113 kpl**.
- Lähes kaikkiin kohteisiin tehtiin palotarkastus lukuun ottamatta muutamia samoista kohteista uudelleen tulleita ilmoituksia.
- Suurin osa puutteista palotarkastuksilla koski joko palovaroittimia tai poistumisteitä (yhteensä, 40-50 % kirjatuista puutteista).
- Ilmoituksen tehneissä tahoissa oli suurta hajontaa, mainittavia ilmoitustahoja olivat pelastuslaitoksen oma henkilöstö (mukaan lukien ensihoito), isännöitsijät ja eri hoitoalan työntekijät, kuten kotihoitajat, aikuissosiaalityö, vanhuspalvelut jne.

Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat

Epidemioiden selvitystyöryhmä selvittää elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviäviä epidemioita. Elintarvike- ja vesivälitteisten epidemioiden epäilyilmoitukset tehdään ruokamyrkytysepidemiajärjestelmään (RYMY), joka on THL:n ja Eviran yhteinen raportointijärjestelmä.

Valtioneuvoston asetus elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä (1365/2011)

Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat v. 2021

- Vuonna 2021 oli yksi todennäköinen elintarvikevälitteinen sairastumisrypäs, jossa sairastui kuusi henkilöä kahdesta perheestä. Henkilöt nauttivat yhdessä haettua ravintolan noutoateriaa. Tiedonsaanti tapaukseen liittyen oli hidasta. Varsinainen ilmoitus tehtiin ympäristöterveydenhuoltoon vasta kuusi päivää ruokailun jälkeen, jolloin ruokanäytteitä ei ollut enää saatavilla, eikä pystytty selvittämään aiheuttajaorganismia.
- Vesivälitteisiä epidemioita ei ole ollut vuonna 2021.

Asiakas- ja potilaspalaute

Kuntalaisilla on mahdollisuus antaa palautetta Espoo.fi-sivuilla 'Anna palautetta'-toiminnon kautta.

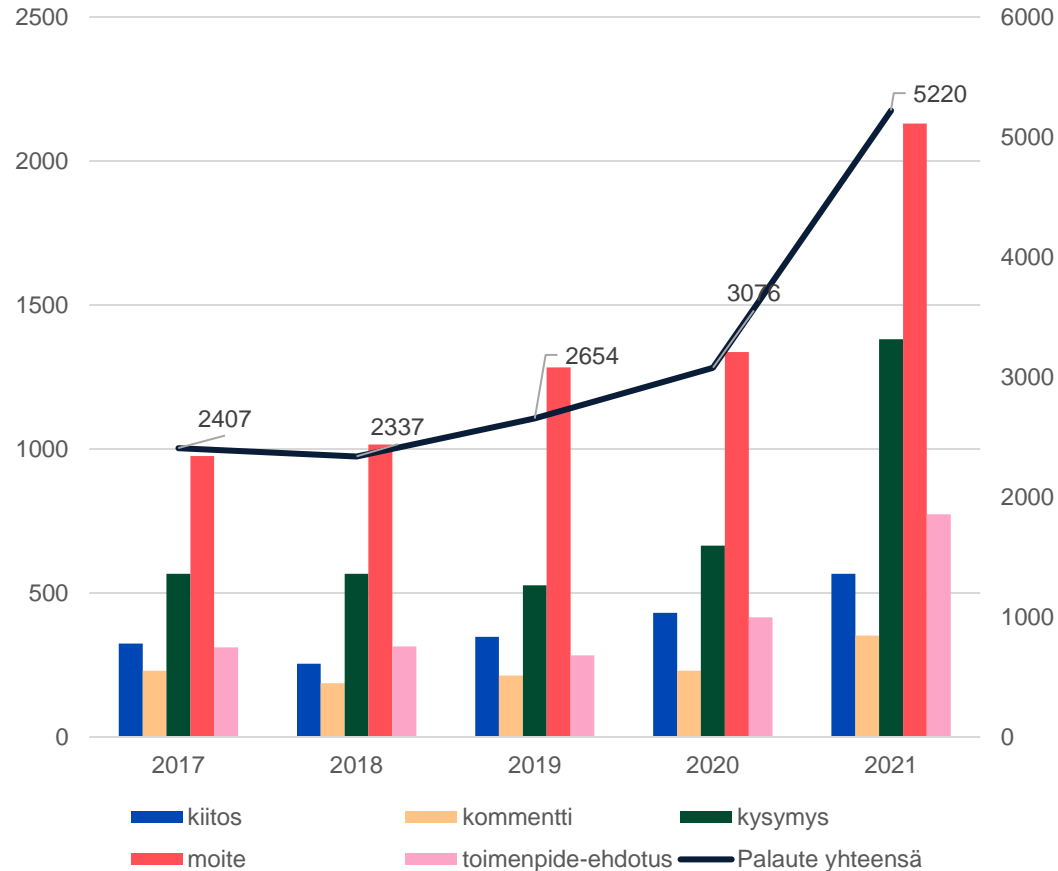
Asiakkailta kerätään palautetta käyntikokemuksesta toimipisteissä Roidu-asiakaspalautelaitteen avulla.

Lisäksi palveluissa tehdään vaihtelevasti asiakastyytyväisyyskyselyitä kerran tai kaksi kertaa vuodessa.

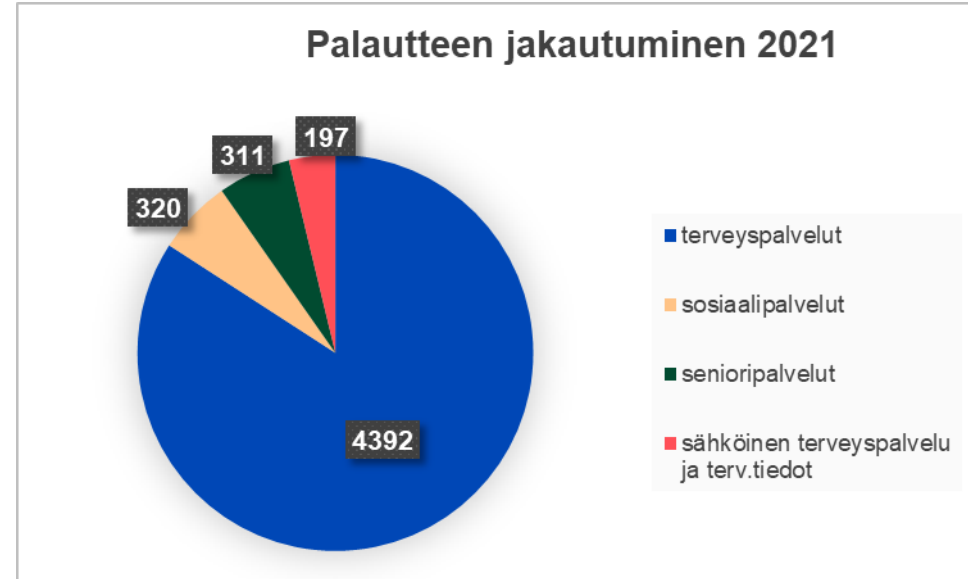
'Anna palautetta' espoo.fi-sivustolla

Palautteen määrä ja -tyyppi 2017-2021

(sis. senioripalvelut, sosiaalipalvelut, terveystiedot, sähköinen terveyspalvelu ja terveystiedot)



Palautteen jakautuminen 2021

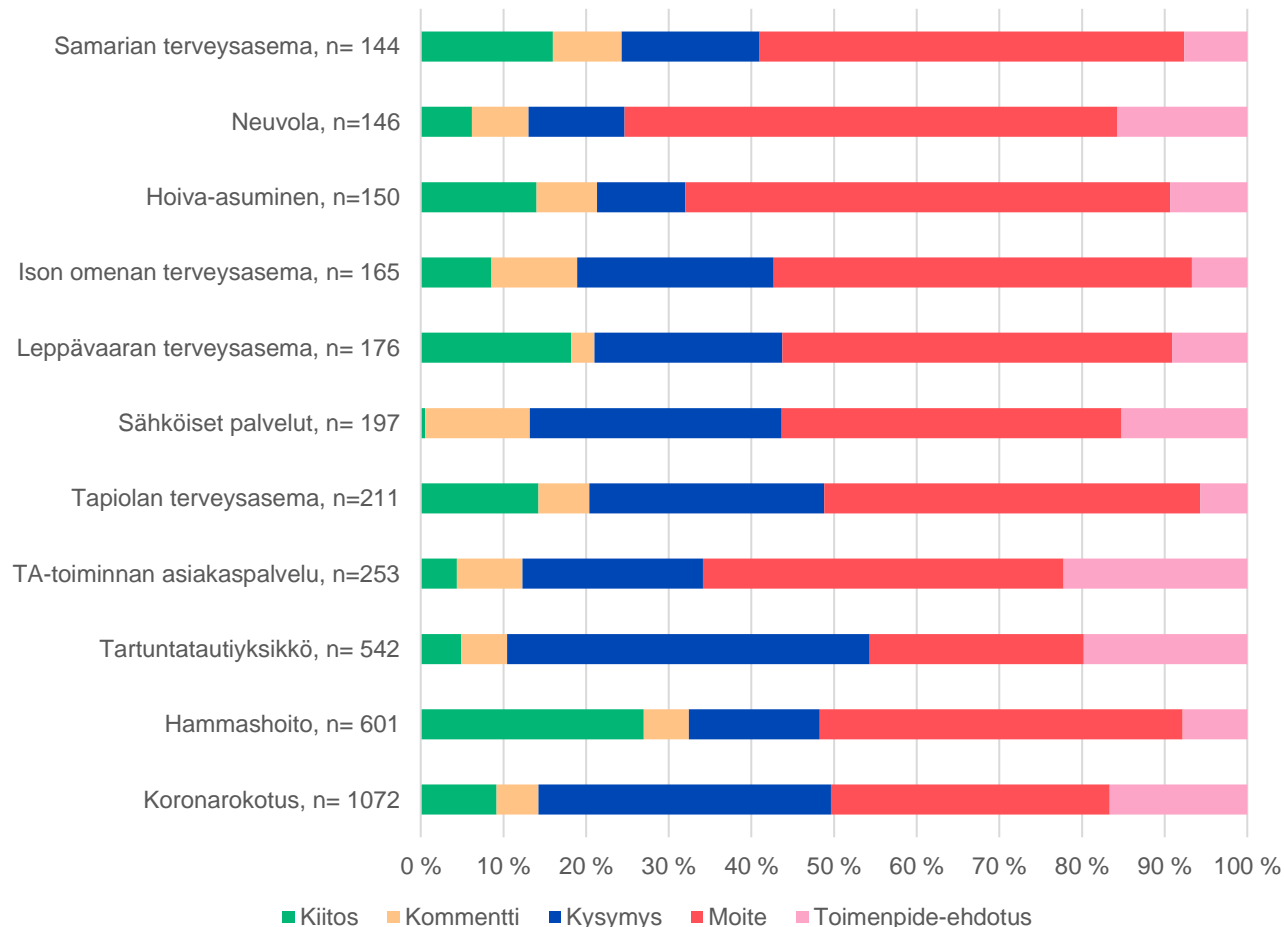


Palautteen määrä lisääntyi ~70% (+ 2144 kpl) vuoteen 2020 verrattuna. Suurin osa palautteesta kohdistui terveystiedoihin (huom. Pitää sisällään myös neuvolan ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon.) Palautetyyppien jakautumisessa ei ole tapahtunut suurempia muutoksia, vuonna 2021 toimenpide-ehdotuksia jonkun verran suhteessa aiempaa enemmän.

Palautteiden aiheet

- Palautteissa korostui määrällisesti koronarokotuksiin ja tartuntatautiyksikköön kohdistuvat palautteet (31% kaikista palautteista). Pandemia näkyi välillisesti myös terveysasematoiminnan ja hammashoidon palautteissa palveluiden saatavuuden ja yhteydenoton haasteiden osalta.
- Muut aihealueet (yh 37 kpl, 30% palautteista) saivat palautteita 1-107 kpl välillä.

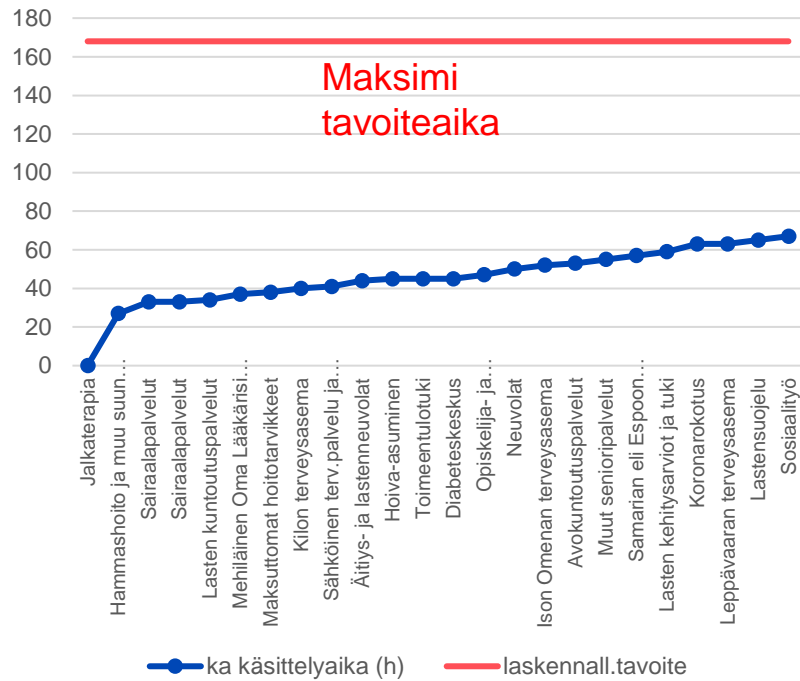
Yleisimmät palautteiden aiheet 2021
(70% palautteista koskevat ao aiheita, asiakkaan tekemä aihevalinta)



Palautteiden käsittelyaika

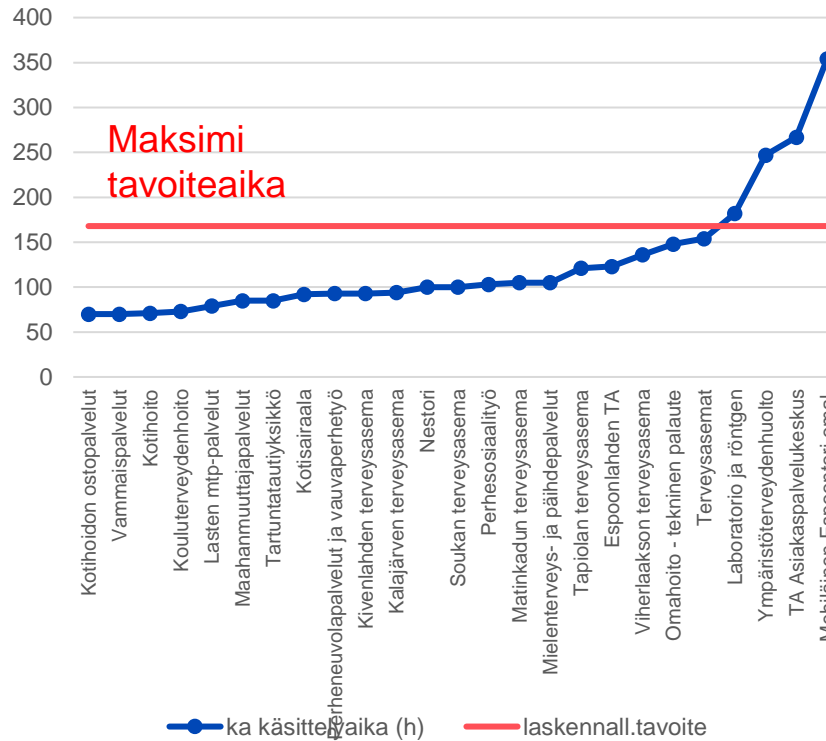
Keskimääräinen käsittely-/vastausaika (h)

Tavoite 5 työpäivää (laskennallisesti 168h sis viikonloppu.)



Keskimääräinen käsittely-/vastausaika (h)

Tavoite 5 työpäivää, (laskennallisesti 168h sis viikonloppu)



91%:sti palautteet käsiteltiin tai niihin vastattiin tavoiteajan puitteissa= 5 työpäivää (vuonna 2020 85% tavoiteajan puitteissa).

Niiden aihealueiden osalta, jossa vastaus-/käsittelyajat ovat olleet pidempiä, on hyvä tarkastaa vastaajaringin organisoituminen sekä vastausprosessit. Tulosten perusteella palautteiden suurempi määrä ei korreloi pidemmän vastausajan kanssa.

NPS-suosittelemuindeksi käyntikokemus

NPS-arvoa* kysytään asiakkaalta/potilaalta käynnin yhteydessä kysymyksellä 'suositteletko palvelua tuttavillesi tai ystävillesi?'. Käynnin NPS-arvio saadaan niistä palveluista, joissa on käytössä Roidun palautelaite.

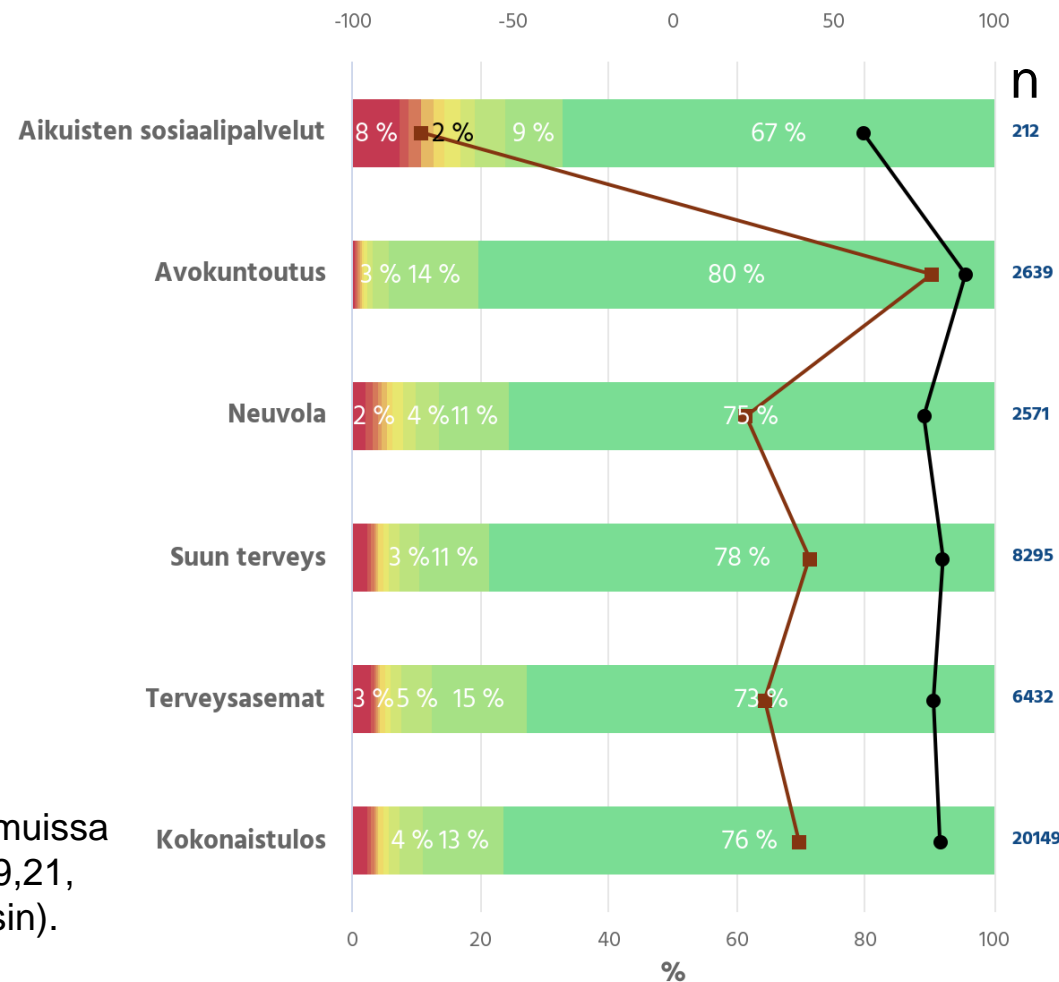
KOKONAISTULOS NPS	83
Aikuisten sos.palvelut	59
Avokuntoutus	91
Neuvola	78
Suun terveys	84
Terveysasemat	81

(indeksi asteikolla -100 - +100)

Kokonaistulos NPS
Suosittelemat 88.8%
Arvostelijat: 6.0 %
Passiiviset: 5.2 %

Käyntikokemuksen NPS on korkealla tasolla. Tämä heijastuu myös muissa asiakkaalle esitetyissä kysymyksissä: koettu ystävällisyys keskiarvo 9,21, koettu ammattitaito keskiarvo 9,33 (asteikolla 0-10, jossa 10 tyytyväisin).

*NPS lasketaan vähentämällä suosittelemien suhteellisesta osuudesta arvostelijoiden suhteellinen osuus. Asiakas antaa arvion väliltä 0-10, arvostelijoiden arvio 0-6, passiiviset 7-8, suosittelemat 9-10. Kansainvälisellä tasolla yli 50:n NPS tulosta pidetään hyvänä.



NPS-suosittelemuindeksi muut asiakastyytyväisyyskyselyt

Palvelualue	NPS 2020	NPS 2021
Mielenterveys- ja päihdepalvelut*	-	50
Nestori, kotikäynnit	-	85
Kotihoito**		
Kaupungin oma toiminta	30	33
Ostopalvelu	41****	36
Ostopalvelu palveluseteli	41****	52
Pitkäaikaishoito**		
Kaupungin oma toiminta	28	22
Ostopalvelu	37	38
Lyhytaikaishoito	-	16
Sairaala***	69	70

*Kysely tehdään kahdesti vuodessa. NPS-arvio syksy 2021 (mitattu ensimmäisen kerran tässä muodossa)

** Kysely tehdään kahdesti vuodessa, annettu arvio perustuu koko palvelun käytön aikaan, tässä syksyn kyselyn tulokset

*** Jatkuva kysely, tässä koko vuoden keskiarvo

**** Vuonna 2020 ostopalvelua ja ostopalvelua palvelusetelillä ei eroteltu

NPS lasketaan vähentämällä suosittelevien suhteellisesta osuudesta arvostelijoiden suhteellinen osuus. Asiakas antaa arvion väliltä 0-10, arvostelijoiden arvio 0-6, passiiviset 7-8, suosittelevat 9-10. Indeksien arvo voi olla -100- +100. Kansainvälisellä tasolla yli 50:n NPS tulosta pidetään hyvänä.

Tiivistelmä saadusta asiakaspalautteesta

• PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT:

- Perhe- ja sosiaalipalvelujen osalta kiitosta annettiin ammattilaisten joustavasta työskentelyotteesta, ammattitaitoisesta työskentelystä asiakkaan asioissa sekä tuesta ja avusta, jota oli saanut henkilökohtaiseen tilanteeseensa.
- Perhe- ja sosiaalipalveluihin kohdistuneet moitteet koskivat yleisemmin ajanvaraukseen liittyviä ongelmia, tiedonkulkuun liittyviin pulmiin sekä palveluvalikoiman puutteisiin tai asiakkaan hankaluuteen saada tietoa palveluista
- Yhteisiä toimintamalleja, kuten monialaista palvelutarpeen arviointia on viety eteenpäin. Lapsiperhepalveluissa on käynnistynyt neuvonnan ja ohjauksen hanke, jossa pyritään yhdenmukaistamaan asiakasprosessin alkuvaiheen työskentelyä

• TERVEYSPALVELUT:

- Kuluvan vuoden aikana asiakaspalautteen määrä kaksinkertaistui (yhteensä kaikki palaute 4170). Espoon nettisivujen palautteesta 13 % koski koronarokotevastaista viestintää.
- Kiitosta saatiin terveydenhoitajien ammattitaitoisesta ja ystävällisestä palvelusta, sekä joustosta tiukoissa tilanteissa.
- Moitteita tuli ammattilaisen vuorovaikutustaidoista, aikojen peruutuksista, äitiysneuvolan tarkastuksen toteutuksesta sekä puhelinpalvelun ja chatin niukasta tarjonnasta, mutta myös leikki-ikäisten aikojen ja perhevalmennuksen puutteesta korona-aikana. Kaikkiin palautteisiin on vastattu ja löydetty yhteinen ymmärrys asiakkaan kanssa.
- Palautteen pohjalta terveydenhoidossa mietitään keinoja, miten ratkaisemme jatkossa aikojen peruutuksista ja siirroista aiheutuvan harmi asiakkaalle. Siirrot vievät aikaa myös terveydenhoitajien työstä. Lisätään tiedottamista ja kerrotaan tarkemmin asiakkaalle, mitä lääkärin tekemään terveystarkastukseen kuuluu ja miksi niitä tehdään.

• VANHUSTENPALVELUT

- Kiitokset liittyivät sujuvaan ja hyvään palveluun, hyvään kohteluun, hoitoon ja esim. siihen että henkilökunta oli osannut olla sekä potilaan että läheisten tukena tärkeällä hetkellä.
- Moitteet liittyivät kuljetuspalvelujen toimimattomuuteen, internet-sivujen virheisiin, kotihoidon autojen käyttöön, hoitajien määrään, asiakkaan kohteluun tai hoitoon, koronaviruksen aiheuttamiin erityisjärjestelyihin ja tietosuojaan.
- Mm. nettisivuja on korjattu ja parannettu, otettu käyttöön kotihoidon pysäköintitunnus ja GPS-paikannin, tietosuojaan kiinnitetty huomiota. Koronaerityisjärjestelyt tehty ”pienimmällä mahdollisella haitalla”. Palautteen asian korjaaminen ao. yksikössä, tarvittaessa valvonta varmistaa, että epäkohta korjataan.

YLEISET JOHTOPÄÄTÖKSET

- + Haastavasta vuodesta ja lisääntyneestä palautteesta huolimatta asiakkaiden palautteisiin vastaamisen nopeus on parantunut ja asiakastyytyväisyys on pysynyt samalla tai jopa korkeammalla tasolla.
- + Asiakkaiden antamia palautteita on hyödynnetty kehittämistyön tukena
- + Yhteinen asiakaskokemuksen NPS-mittari on otettu laajemmin käyttöön niissä palveluissa, joissa kerätään kvantitatiivisia asiakasarvioita. Tämä mahdollistaa vertailun yli ajan sekä palveluissa itsessään että palveluiden kesken.
- Palautetta tulee edelleen vähän kokonaisvolyymeihin nähden, palautetta ei kerätä aktiivisesti mm. mittaamisen työkalujen puuttuessa.
- Palveluissa on katvealueita, joissa asiakaspalautetta ei kerätä aktiivisesti. Esimerkiksi digitaalisten palveluiden osalta palautetta kertyy ainoastaan palautekanavan kautta eikä kvantitatiivisia asiakasarvioita ole saatavilla.

Asiakaskokemuksen mittaamista kehitetään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen projektissa, jossa tavoitteena on saada automatisoidut ja systematisoidut mittaamisen ratkaisut hyvinvointialueen käyttöön. Näiden ratkaisujen avulla asiakaskokemuksen kehittymistä voidaan seurata kattavasti eri palvelualueilla ja kanavissa.

A photograph of a woman in winter clothing (red vest, grey sweater, white beanie) smiling and looking upwards. A man's face is partially visible in the foreground on the right. The background is a blurred city street at dusk or night.

KIITOS