

Liite 2. Ensihoidon palveluyksikön tulospalkkiomalli vuodelle 2020 ja selitysosa

Henkilöstöryhmä:

Ensihoitajat, lääkintäesimiehet

Yksilötaso

| Mittari | Taso | Pistemäärä | Painokertoimet Eh / Lem | Selitys |
|---------------------------|--|-------------------|----------------------------|---|
| Tenttimenestys | 20 – 19 p 18 – 16 p 15 – 13 p Hoitolupa katkennut | 3 2 1 -1 | 20 / 10 | Sairaanhoitopiirin tenttitulosten pisteytyksen mukaisesti |
| Fyysinen työkyky | Erinomainen Hyvä Suorittanut tai nostanut tasoa | 3 1 0,5 | 25 / 15 | Erillisen arviointikriteeristön mukaisesti suoritettava |
| Koulutusaktiivisuus | Koulutustunteja / vuosi 15 h 13 h 10 h | 3 2 1 | 20 / 20 | Ammatillisen osaamisen kannalta olennainen täydennyskoulutus, esim. palveluyksikön tai shp:n tarjoama |
| Koulutusten järjestäminen | Työvuoroja / vuosi 20 15 10 | 3 2 1 | - / 20 | Palveluyksikön järjestämä täydennyskoulutus |
| Asiakasreklamaatiot | x kpl / v ≤ 1 ≤ 1/1000 ensihoitotehtävää | 1 1 | 5 / - - / 5 | Asiakkailta tulleet reklamaatiot ensihoitajien epäasiallisesta käytöksestä |

Palveluyksikkötaso

| | | | | |
|---------------------|-------------------------------|--------|---------|---|
| Asiakastyytyväisyys | Kiitettävä Hyvä | 2 1 | 5 / 5 | Säännöllisin väliajoin toteutettavan kyselyn pohjalta |
| Toimintavalmisaika | ≤ 8min (85 %) | 1 | 10 / 10 | Sairaanhoitopiirin ensihoidon palvelutasopäätöksen mukaisesti |
| Selvityspyynnöt | ≤ 1/1000 ensihoitotehtävää | 1 | 5 / 5 | Avi:sta, potilasvakuutuskeskuksesta tai Valvirasta pyydetyt selvitykset |
| Kolaroimattomuus | ≤ 1 pv/1000 ensihoitotehtävää | 1 | 5 / 5 | Päiviä, jolloin yksikkö on huollossa peltivaurion takia |

Alpe -taso

| | | | | |
|----------------|--|---|-------|--|
| Taloudellisuus | | 1 | 5 / 5 | |
|----------------|--|---|-------|--|

Ensihoidon palveluyksikön tulospalkkiomallin selitysosaa vuodelle 2020

Tulospalkkion maksamisen perusteet/tavoitteet Varsinais-Suomen aluepelastuslaitoksessa ensihoitotehtävissä toimiville vuodelle 2020:

Pelastuslaitos on tehnyt Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin alaisen ensihoidon ja päivystyksen liikelaitoksen (EPLL) kanssa sopimuksen ensihoidon järjestämisestä viidessä kaupungissa (Turku, Kaarina, Raisio, Naantali ja Parainen). Operatiiviseen palvelualueeseen kuuluva ensihoidon palveluyksikkö vastaa ensihoidon hoitamisesta tämän sopimuksen mukaisesti. Ensihoidon henkilöstön ohella, ensihoitoon osallistuu myös operatiivisen pelastustoiminnan henkilöstöä (palamiehet). Varsinais-Suomen pelastuslaitoksessa on valmisteltu ehdotus tulospalkkioiden määräytymiseksi ensihoidon palveluyksikön henkilöstölle vuoden 2020 osalta.

Ketkä kuuluvat tulospalkkion piiriin

Vuonna 2020 ensihoidon tulospalkkion piiriin kuuluvat ensihoidon palveluyksikön, ensihoidon järjestelyihin osallistuvat henkilöt, näiden tehtäväkuvaan kuuluvan ensihoito-osuuksien mukaisesti.

Tavoitteet, joiden toteutumista seurataan

Ensihoidon tuloksellinen hoitaminen edellyttää mm. hyvää ammattitaitoa, sen ylläpitoa ja kehittämistä, hyviä vuorovaikutustaitoja, sekä hyvää fyysistä työkykyä. Toiminnan laatua seurataan asiakaspalautteella, asiakastytyväisyyskyselyllä, sekä toimintavalmiusaikojen seurannalla

Tavoitteina seurataan ensihoidon henkilöstön perus- ja hoitotasontenttien suoritusmenestystä, koulutusaktiivisuutta, asiakkailta tulleita selvityspyyntöjä, asiakastytyväisyyskyselytuloksia, toimintavalmiusaikoja sekä fyysistä toimintakykyä

Tavoitteiden painoarvot

Seurattaviksi määritellyille mittareille määritellään tasoarvot ja pisteet ja näille tehtävään liittyvät painokertoimet.

Mittarit, joilla tavoitteiden toteutumista seurataan

Yksilötason mittarit

- Tenttimenestys
Perus- ja hoitotason teorialtestaus suoritetaan EPLL:n suositusten mukaisesti. Täysi tulospalkkio maksetaan hoitolupatentin 95 %:n tuloksella, minimitulospalkkion saa 65 %: tuloksella. Hoitoluvan yhtäjaksoisuuden katkeaminen vähentää yhden pisteen. Pitkät sairauslomat ja lakisääteiset virkavapaat huomioidaan.
- Fyysinen toimintakyky
Fyysistä työkykyä arvioidaan työnantajan luoman fyysisen työkykymittarin avulla. Työntekijän fyysistä kuntoa arvioidaan työnomaisten suoritteiden, sekä lihaskuntotestin keinoin. Mittari on työntekijöiden nähtävillä. Työntekijän fyysinen työkyky arvioidaan kuntoluokkiin (1-5). Täysi tulospalkkio maksetaan kuntoluokassa 5, minimi tulospalkkion saa kuntoluokassa 4. Kuntotestiin osallistumisesta, sekä oman kuntoisuusluokan nostosta hyvitetään ½ pistettä.
- Koulutusaktiivisuus
Ensihoitajien koulutusaktiivisuutta seurataan työvuoron aikana tapahtuvien täydennyskoulutuksien, sekä EPLL:n järjestämien alueellisiin koulutuspäiviin tai muihin ammatillisesti olennaisiin koulutuksiin osallistumisella. Lääkintäesimiesten koulutusaktiivisuuteen lasketaan osallistuminen esimiestyötä kehittäviin koulutuksiin. Täysi tulospalkkio maksetaan 15 tunnin täydennyskoulutuksesta, minimäärän ollessa 10 tuntia.

- Koulutusten järjestäminen
Lääkintäesimiesten osalta seurataan työvuorokoulutusten järjestämistä. Täysi tulospalkkio maksetaan järjestettäessä 20 työvuoron verran koulutusta, minimin ollessa 10 työvuoroa.
- Asiakasreklamaatiot
Ensihoitajien suorittamaa asiakaspalvelua arvioidaan potilailta tai omaisilta tulevien, epäasialliseen käytökseen liittyvien reklamaatioiden perusteella. Täysi tulospalkkio maksetaan, jos reklamaatioita ≤ 1 vuodessa. Lääkintäesimiesten rooli on olla arvokeskustelun ylläpitäjiä. Lääkintäesimiehet ovat oikeutettuja täyteen tulospalkkioon, jos palveluyksikön kokonaisreklamaatioiden määrä on $\leq 1/1000$ ensihoitotehtävää.

Palveluyksikkötason mittarit

- Asiakastyytyväisyys
Asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti STAKES:n mallin mukaisen asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta. Täysi tulospalkkio maksetaan, jos tulos on kiitettävä. Tulospalkkioon oikeuttava minimimäärä on hyvä.
- Toimintavalmiusaika
Palveluyksikkötasolla seurataan kiireellisten ensihoitotehtävien toimintavalmiusaika. Tulospalkkio maksetaan, jos potilaiden tavoittamisviive (potilaan tavoittamisaika hälytyksestä) on alle kahdeksan minuuttia ≥ 85 % tehtävistä.
- Selvityspyynnöt
Annetun ensihoidon laatua mitataan valvoilta viranomaisilta tulleiden langettavien päätösten määrällä. Täysi tulospalkkio maksetaan, jos selvityspyyntöjen seurauksena tulevia langettavia päätöksiä on $\leq 1/1000$ ensihoitotehtävää.
- Kolaroimattomuus
Hälytysajo on ensihoidossa suuri työturvallisuusriski. Turvallista ja huolellista ajoa mitataan ambulanssien peltivaurioilla. Täysi tulospalkkio maksetaan, jos ambulanssit ovat peltivaurioiden johdosta korjaamalla ≤ 1 pv /1000 ensihoitotehtävää kohden.

Pelastuslaitostason mittari

- Taloudellisuus
Taloudellisuutta seurataan pelastuslaitoksen budjetin toteutumisella

Liite 2. Ensihoidon palveluyksikön tulospalkkiomalli vuodelle 2020 ja selitysoasa

Henkilöstöryhmä:
Ensihoidon päällystö

| Mittari | Taso | Pistemäärä | Painokertoimet | Selitys |
|---------------------------|--|-------------|----------------|---|
| Hoitoluvat | ≥ 95 % ≥ 90 % | 2 1 | 10 | Ensihoitajista, joilla läpi vuoden voimassa oleva hoitolupa |
| Fyysinen työkyky | ≥ 75 % ≥ 50 % | 2 1 | 10 | Ensihoitajista, jotka ovat suorittaneet fyysisen työkyvyn arvion |
| Koulutusaktiivisuus | Koulutustunteja / vuosi ≥ 15 h (50 %) ≥ 13 h (60 %) ≥ 10 h (70 %) | 3 2 1 | 5 | Ensihoitajien osallistuminen ammatillisen osaamisen kannalta olennaiseen täydennuskoulutukseen. |
| Koulutusten järjestäminen | Työvuoroja / vuosi ≥ 20 (50 %) ≥ 15 (75 %) ≥ 10 (100 %) | 3 2 1 | 10 | Palveluyksikön järjestämä koulutus jaoksittain |
| Koulutusaktiivisuus | Koulutustunteja / vuosi 20 h 15 h 10 h | 3 2 1 | 10 | Johtamisosaamisen kannalta olennainen koulutus |
| Asiakasreklamaatiot | ≤ 1/1000 ensihoitotehtävää | 1 | 5 | Asiakkailta tulleet reklamaatiot ensihoitajien epäasiallisesta käytöksestä |
| Palvelutasopäätös | ≥ 95 % | 1 | 15 | Ensihoitoyksikköjen valmiuden pysyminen sovitulla tasolla |
| Taloudellisuus | | 1 | 10 | |
| Asiakastyytyväisyys | Kiitettävä Hyvä | 2 1 | 5 | Säännöllisin väliajoin toteutettavan kyselyn pohjalta |
| Toimintavalmisaika | ≤ 8min (85 %) | 1 | 10 | Sairaanhoitopiirin ensihoidon palvelutasopäätöksen mukaisesti |
| Selvityspyynnöt | ≤ 1/1000 ensihoitotehtävää | 1 | 5 | Avi:sta, potilasvakuutuskeskuksesta tai Valvirasta pyydetty selvitykset |
| Kolaroimattomuus | ≤ 1 pv/1000 ensihoitotehtävää | 1 | 5 | Päiviä, jolloin yksikkö on huollossa peltivaurion takia |

Ensihoidon palveluyksikön tulospalkkiomallin selitysoasa vuodelle 2020

Tulospalkkion maksamisen perusteet/tavoitteet Varsinais-Suomen aluepelastuslaitoksessa ensihoidon päällystätehtävissä toimiville vuodelle 2020:

Pelastuslaitos on tehnyt Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin alaisen ensihoidon ja päivystyksen liikelaitoksen (EPLL) kanssa sopimuksen ensihoidon järjestämisestä viidessä kaupungissa (Turku, Kaarina, Raisio, Naantali ja Parainen). Operatiiviseen palvelualueeseen kuuluva ensihoidon palveluyksikkö vastaa ensihoidon hoitamisesta sopimuksen mukaisesti. Ensihoidon henkilöstön ohella ensihoitoon osallistuu myös operatiivisen pelastustoiminnan henkilöstöä (palamiehet). Varsinais-Suomen pelastuslaitoksessa on valmisteltu ehdotus tulospalkkioiden määräytymiseksi ensihoidon palveluyksikön henkilöstölle vuoden 2020 osalta.

Ketkä kuuluvat tulospalkkion piiriin

Vuonna 2020 ensihoidon tulospalkkion piiriin kuuluvat ensihoidon päällystön edustajat

Tavoitteet, joiden toteutumista seurataan

Ensihoidon tuloksellinen hoitaminen edellyttää mm. hyvää ammattitaitoa, sen ylläpitoa ja kehittämistä, sekä hyvää fyysistä työkykyä. Toiminnan laatua seurataan asiakaspalautteella, asiakastytyväisyyskyselyllä, sekä toimintavalmiusaikojen seurannalla. Näiden tavoitteiden toteutuminen edellyttää systemaattista ja ammattitaitoista johtamista.

Tavoitteina seurataan ensihoidon henkilöstön perus- ja hoitotasontenttien yhtäjaksoisuutta, ensihoitajien koulutusaktiivisuutta, asiakkailta tulleita selvityspyyntöjä, asiakastytyväisyyskyselytuloksia, toimintavalmiusaikoja sekä fyysistä toimintakykyä

Tavoitteiden painoarvot

Seurattaviksi määritellyille mittareille määritellään tasoarvot ja pisteet ja näille tehtävään liittyvät painokertoimet.

Mittarit, joilla tavoitteiden toteutumista seurataan

- Hoitoluvat
Ensihoitajien viran kelpoisuusvaatimuksena on voimassa oleva hoitolupa. Epll on määritellyt, että oikeutus ensihoitotyöhön edellyttää voimassa olevaa hoitolupaa. Täyden tulospalkkion saa, jos ≥ 95 % työntekijöiden hoitoluvista on yhtäjaksoisesti voimassa. Tulospalkkioon oikeuttava minimimäärä on ≥ 90 %.
- Fyysinen toimintakyky
Ensihoitajan työ on erittäin fyysistä ja hyvä fyysinen kunto parantaa työssä jaksamista. Täyden tulospalkkion saa, jos ≥ 75 % työntekijöistä on käynyt vuoden aikana työnantajan määrittämässä fyysisen työkyvyn arvioinnissa. Tulospalkkioon oikeuttava minimimäärä on 50 %.
- Koulutusaktiivisuus
Ensihoitajilla koulutusaktiivisuutena seurataan työvuoron aikana tapahtuvaan henkilöstökoulutukseen, sekä EPLL:n järjestämiin alueellisiin koulutuspäiviin osallistumista tai muuhun ammatillisen osaamisen kannalta olennaiseen koulutukseen. Lääkintäesimiehillä koulutusaktiivisuuteen lasketaan osallistuminen esimiestyötä kehittäviin koulutuksiin. Täyden tulospalkkion saa, jos 50 % työntekijöistä on ≥ 15 tuntia täydennyskoulutusta. Tulospalkkioon oikeuttava minimimäärän saa jos, 70 % työntekijöistä on ≥ 10 tuntia täydennyskoulutusta.
- Koulutusten järjestäminen
Työntantajalla on lain tuoma velvollisuus huolehtia työntekijöiden täydennyskoulutusta. Täyden tulospalkkion saa, jos 75 % esimiehistä järjestää ≥ 20 työvuoroa koulutusta ensihoitajille. Tulospalkkioon oikeuttavan minimimäärän saa, jos 100 % esimiehistä järjestää ≥ 10 työvuoroa koulutusta

- Koulutusaktiivisuus
Ensihoidon päällystön koulutusaktiivisuutta mitataan osallistumisella johtamisen osaamisen kannalta olennaisiin koulutuksiin. Täyden tulospalkkion saa 20 tunnista, minimin ollessa 10 tuntia
- Asiakasreklamaatiot
Palveluyksikön suorittamaa asiakaspalvelua arvioidaan potilailta tai omaisilta tulevien, käyttäytymiseen liittyvien reklamaatioiden perusteella. Täyden tulospalkkion saa, jos palveluyksikön kokonaisreklamaatioiden määrä on alle 1/1000 ensihoitotehtävää.
- Palvelutasopäätös
Pelastuslaitos on tehnyt Epll:n kanssa sopimuksen ensihoitoyksiköiden miehittämisestä tiettyjen kriteerien mukaan. Täyden tulospalkkion saa, jos nuo kriteerit täyttyvät 95 %, minimimäärän ollessa 90 %.
- Taloudellisuus
Taloudellisuutta seurataan pelastuslaitoksen budjetin toteutumisella
- Asiakastytyväisyys
Asiakastytyväisyyttä mitataan säännöllisesti STAKES:n mallin mukaisen asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta. Täysi tulospalkkio maksetaan, jos tulos on kiitettävä. Tulospalkkioon oikeuttava minimimäärä on hyvä.
- Toimintavalmiusaika
Palveluyksikötasolla seurataan kiireellisten ensihoitotehtävien toimintavalmiusaika. Tulospalkkioon oikeuttava keskimääräinen toimintavalmiusaika (hälytys → kohteessa) on ≥ 85 % tehtävistä alle kahdeksan minuuttia
- Selvityspyynnöt
Annetun ensihoidon laatua mitataan valvovilta viranomaisilta tulleiden langettavien päätösten määrällä. Täyden tulospalkkion saa, jos selvityspyyntöjen seurauksena tulevia langettavia päätöksiä on enintään 1/1000 ensihoitotehtävää.
- Kolaroimattomuus
Hälytysajo on ensihoidossa suuri työturvallisuusriski. Turvallista ja huolellista ajoa mitataan ambulanssien peltivaurioilla. Täyden tulospalkkion saa, jos ambulanssit ovat peltivaurioiden johdosta korjaamolla alle 1 päivää / 1000 ensihoitotehtävää kohden.