

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

**Palveluyksikötaso**

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, asiakastytytyväisyyskyselyllä, sekä toimintavalmiusaikojen seurannalla

Tavoitteina seurataan ensihoidon henkilöstön perus- ja hoitotasontenttien suoritusmenestystä, koulutusaktiivisuutta, asiakkailta tulleita selvityspyyntöjä, asiakastytytyväisyyskyselytuloksia, 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  $\leq 1$  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  $\geq 85$  % 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  $\leq 1$  pv /1000 ensihoitotehtävää kohden.

#### Pelastuslaitostason mittari

- Taloudellisuus  
Taloudellisuutta seurataan pelastuslaitoksen budjetin toteutumisella

Liite 2. Ensihoidon palveluyksikön tulospalkkiomalli vuodelle 2020 ja selitysosa

**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 (palomiehet). 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  $\geq 95$  % työntekijöiden hoitoluvista on yhtäjaksoisesti voimassa. Tulospalkkioon oikeuttava minimimäärä on  $\geq 90$  %.
- Fyysinen toimintakyky  
Ensihoitajan työ on erittäin fyysistä ja hyvä fyysinen kunto parantaa työssä jaksamista. Täyden tulospalkkion saa, jos  $\geq 75$  % 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  $\geq 15$  tuntia täydennyskoulutusta. Tulospalkkioon oikeuttava minimimäärän saa jos, 70 % työntekijöistä on  $\geq 10$  tuntia täydennyskoulutusta.
- Koulutusten järjestäminen  
Työntantajalla on lain tuoma velvollisuus huolehtia työntekijöiden täydennyskoulutusta. Täyden tulospalkkion saa, jos 75 % esimiehistä järjestää  $\geq 20$  työvuoroa koulutusta ensihoitajille. Tulospalkkioon oikeuttavan minimimäärän saa, jos 100 % esimiehistä järjestää  $\geq 10$  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
- Asiakastyytyväisyys  
Asiakastyytyvääsyyttä mitataan säännöllisesti STAKES:n mallin mukaisen asiakastyytyväisyyskyselyn 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  $\geq 85$  % 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.