

Kainuun hyvinvointialueen omavalvonnan osavuositarkastus Q1 2025

Raportoitava ajanjakso
1.1.-31.3.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti 3 kk jakso

Kainuun hyvinvointialue

Raportoitava ajanjakso:

1.1.- 31.3.2025

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score); Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

NSS: (Net Safety Score) Henkilöstön turvallisuusindeksi (henkilöstön kokemus organisaation turvallisuudesta)

Haipro: Haitta- ja vaaratapatumien ilmoitusjärjestelmä

Spro: Epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmoitusjärjestelmä sosiaalihuollon toteuttamisessa

PosiPro: Onnistumisten ilmoittamiseen tarkoitettu osio

QWL: QWL-kysely on henkilöstökysely, joka tuottaa viidentoista kohdennetun ja validoidun kysymysten avulla työelämän laadun indeksin, eli QWL-indeksin.



Omavalvontasuunnitelman seurantaan liittyvät havainnot ja korjaavat toimenpiteet

- Hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma on päivitetty; tarkennettu mm. hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ohjausta
- Laatuportin valvontaosion käyttöönotto käynnistyi hyvin; myös ulkopuolisia palveluntuottajia on koulutettu ohjelma käyttöön
- Itsearviointeja on toteutettu, samoin testattu johdon katselmusosiota
- Laatuportti-osioiden sisältöjä tarkastellaan, joitain tekstikorjauksia on jo tehty



Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Hoitoon/palveluun pääsy, jonot/ odotusaika vs. Tavoiteaika

- Kiireettömään erikoissairaanhoidon osalta ei kaikilta osin täyty lakisääteiset vaatimukset.

Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi

[Ikäihmisten sosiaalipalveluihin pääsyn keskimääräinen odotusaika](#)

[Kiireettömään hoitoon pääsyn toteutuminen terveysasemilla](#)

[Kiireettömään hoitoon pääsyn toteutuminen suun terveydenhuollossa](#)

[THL.kainuu.fi/hoitoonpääsy](https://thl.kainuu.fi/hoitoonpääsy)

Toiminnan keskeiset tunnusluvut/suoritteet

- Raportoitu hyvinvointialueen osavuositarkastuksessa
[Kainuun hyvinvointialueen talouden osavuosiselitys 1.1.-31.3.2025 | Kainuun hyvinvointialue](#)

Jatkuvuus

- Hoidon/palvelujen jatkuvuutta kehitetään parantamalla asiakaslähtöisiä hoito- ja palveluketjuja sekä kehittämällä omalääkäri ja omahoitajamallia
[Sote-uudistuksen kehittämishankkeet Kainuussa | Kainuun hyvinvointialue](#)

Korjaavat toimenpiteet

- Aluehallitus päätti 3.3.2025:
1. Käynnistää kirurgian erikoisalalla hoitajajoukkojen purkamisen ortopedian, selkä- ja tyräkirurgian osalta ja
2. tehostaa terveydenhuollon jonotilanteen seuranta ja edellyttää terveyden ja sairaanhoidon toimialueen valmistelemaan 31.3.2025 mennessä kokonaissuunnitelman vuodelle 2025 niistä tarvittavista toimenpiteistä, joilla saatetaan terveydenhuollon kiireettömän hoidon jonotilanne lakisääteiseksi.
[Erikoissairaanhoidon jononpurku | Kainuun hyvinvointialue](#)

Asiakaskokemus 1), Asiakaspalautteet (Qpro)

Asiakaspalautteet, Qpro (asteikko 1-5)	1-3/2024	1-3/2025
Vastausten määrä	155	434 *
1. Sain apua, kun sitä tarvitsin	3,2	4
2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	3,3	3,9
3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	3,4	4
4. Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	3,5	4,1
5. Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu	3,4	3,8
6. Saamani tieto hoidosta/ palvelusta oli ymmärrettävää	3,4	4
7. Koin saamani hoidon/ palvelun hyödylliseksi	3,4	4
Vastausten keskiarvo	3,8	4
NPS Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamasi palvelua läheisellesi? (-100-100)	-23	44
* Tekstiviestipalautepilotti käynnistyi viikolla 13		

Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

*Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?
asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100*

- **NPS 44**

(vuonna 2024 1-3 kk NPS -23)

Positiiviset havainnot:



- Hoitoon pääsi heti
- Hoitohenkilökunta ystävällistä, ammattitaitoista ja osaavaa
- Sujuva tutkimus ja hoito

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

- Hyvinvointialueella kehitetään asiakaspalautteen keräämistä. Viikolla 13 alkoi tekstiviestipilotti, johon osallistuvat suun terveydenhuolto, vastaanottotoiminta, päivystyspalvelut, kotisairaala ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen avopalvelut



Palautetta saatu runsaasti eli on toimiva tapa

Kehitettävää:



- Epäasialliset käytöstavat, tönkeyä ja vähättelevä käytös
- Ei hoideta kokonaisvaltaisesti
- Ei aikaa vielääkään

Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) % osuus, kaikista ilmoituksista: - 10 kpl (0,8 %) - Vain yhdessä tapauksessa on suunniteltu kehittämistoimenpide - Lähes kaikki kirjattu läheltä piti, vaikka todellisuudessa tapahtui potilaalle	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: - Ilmoitusten käsittelyä ja luokittelua kehitetään - Tarkennettu seuranta ja palvelutuotannon ohjausta
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä - Raportoidaan vuositasolla	
Kantelut ja muistutukset, määrä - Raportoidaan vuositasolla	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja

vaaratapahtumailmoitukset

- Raportoidaan Haipro/Spro -järjestelmästä
- Vaaratapahtumailmoitusten määrä 1276 kpl (ed. vuosi 1291)

Käsittelyaika nopeutunut:

	2024	2025
Reagointiaika keskiarvo, vrk	20	10
Käsittelyaika keskiarvo, vrk	48	18

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista:

- 0,5% (Samaan aikaan vuonna 2024 osuus oli myös 0,5%)

Tapahtumien luonne:

1. Tapahtui asiakkaalle, potilaalle 61,2 %

(tavoite < 50 %)

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä:

1. Lääke- ja nestehoito
2. Tapaturma, onnettomuus
3. Tiedonkulku, tiedonhallinta

Korjaavat toimenpiteet

Kehittämistoimenpiteet suunniteltu:

- 3,2 % tapauksista
- Tavoitteena on yli 10%, joten tavoitteeseen ei olla päästy

Turvallinen lääkehoito, Haipro-ilmoitukset 1-3/2025

	2025	Vrt. 2024
Ilmoituksia tehty	376	348
Odottaa käsittelyä	46 (12 %)	1
Läheltä piti - tilanteet	110 (29,3 %) ↑	80 (23 %)
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle	241 (64,1%)	247 (71 %)
Vakavat haittatapahtumat	9, käsittelyyn kolme	8, käsittelyyn 1
Muu havainto kehittämisehdotus	25 (6,6 %) ↑	21 %
Ilmoitus avoapteekeista	43	14 (uusi)



Lääkintälaiteturvallisuus

Haipro-ilmoitukset 1-3/2025

	2025	Vrt. 2024
Ilmoituksia tehty	55	45
Odottaa käsittelyä	4 (7 %)	
Läheltä piti - tilanteet	28 (50,9%) ↑	17 (37,8%)
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle	22	14
Muu havainto kehittämisehdotus	5 (9,1 %) ↓	14 (31,1 %)
Ilmoituksia tehty 10 kpl enemmän tänä vuonna kuin ed. Vakavat tiimille yksi tapahtuma		



Henkilöstön raportoima turvallisuustieto 2)

Epäkohtailmoitukset Haipro ja Spro -järjestelmistä

Tapahtumatyypit	1-3/2024 (kpl)	% -osuus kaikista ilmoituksista	1-3/2025 (kpl)	% -osuus kaikista ilmoituksista
Tahdonvastainen hoitotoimenpide	4	0,3%	1	0,1%
Eettinen osaaminen ja toiminta	25	2%	8	0,6%
Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvä	*	*	4	0,3%
Hoidon/palveluiden järjestelyihin liittyvä epäkohta	138	10,8%	123	9,6%
Spro -ilmoitukset	6		0	

* Luokitus ei käytössä alkuvuodesta

Sisäinen auditointi

- Sisäisen auditoinnin työpajat (3 kpl) pidettiin helmikuussa; auditointien suunnittelu on käynnistynyt

Toteutuneet sisäiset auditoinnit 1 -3/2025		Keskeiset havainnot:
Lääkehoidon auditoinnit	Perheosasto P, Synnytys, Lasten ja nuorten osasto L	Kehittämistä: • Lääkehoitosuunnitelmien selkiyttäminen ja tarkentaminen; päivittäminen, • Lääkehoitoon vastuiden kirkastaminen, • Lääkitysturvallisuuden itsearviointien systemaattinen hyödyntäminen, lääkehoitosuunnitelmien päivityksen yhteydessä, • Perehdytyksen systemaattinen dokumentointi Vahvuutena: • lääkevastaavien toiminta, • henkilöstön vahva osaaminen ja henkilöstön liikkuvuus, • kehittävä ote näky, • moniammatillisuus lääkeshoidossa ja suunnitelmien laadinnassa



Ulkoinen tarkastus, 4.-5.2.2025, Lääkinnälliset laitteet

Tarkastaja: Fimea

Kohde: Kainuun keskussairaala, lääkinälliset laitteet ja ammattimaisen käyttäjän toiminta

Poikkeamia 5 kpl; joihin on korjaavat toimet suunniteltu/toteutettu ad 30.4.2025.

Poikkeamat liittyivät:

- Lääkinnällisten laitteiden vaatimuksenmukaisuuden varmistaminen, jäljitettävyyteen ja seurantajärjestelmään



Ulkoinen auditointi,

seuranta-arviointi 18.-19.2.2025 ISO 9001:2015

Auditoija: Aurevia OY

Kohde: Hyvinvointialueen laatu järjestelmä ja sertifiointin piirissä olevat toiminnot

HAVAINNOT:

- 8 Poikkeama, vähäinen
- 9 Parantamismahdollisuus
- 10 Vahvuus, hyvä käytäntö



Ulkoinen arviointi 2), tunnistettut vahvuudet, hyvät käytännöt

Vahvuus, hyvä käytäntö

Johtajuus ja sitoutuminen

- Laatu ja laadun johtaminen on osa organisaation päivittämisjohtamista.
- Organisaatio on onnistunut ottamaan ISO 9001 johtamisjärjestelmän osaksi organisaatiossa tapahtuvaa suunnittelua, toiminnan toteutumista sekä toiminnan arviointia.

Jatkuva parantaminen

- Asiakas ensin ajattelu, toiminta normaaliolojen häiriötilanteissa, harjoittelu.

Jatkuva parantaminen

- Johto, tukipalvelut ja henkilöstö on vahvasti sitoutunutta toiminnan ja prosessien kehittämiseen.
- Auditoinnissa tulee ilmi useamman kerran se, että asioita on edistetty ja moni asia/asiakokonaisuus on ns. "prosessissa".

Toiminnan suunnittelu ja ohjaus

- Strategian tavoitteita, laatua, riskejä ja asiakas- ja potilasturvallisuutta on pyritty ohjaamaan saman "sateenvarjon" alla.
- Potilaiden hoito on prosessilähtöistä ja prosessit tunnistetaan hyvin auditoinninkin aikana.
- Omavalvontaan ja omavalvonnan prosesseihin liittyen on tehty paljon parantavia toimenpiteitä. Omavalvonnan raportointi kulkee samassa rytmissä osavuosikatsausten kanssa.

Johtajuus ja sitoutuminen

- Johdon haastattelussa nousi strategian visualisointi, yksinkertaistaminen, mittarien avaaminen ja esim. ryhmäkehityskeskustelujen käyttäminen strategian jalkauttamisessa.

Seuranta, mittaus, analysointi ja arviointi

- Asiakas nähdään toiminnan keskiössä ja esim. asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen on tällä hetkellä työn alla.

Tuotanto ja palveluiden tuottaminen

- Asiakastyön kirjaamiseen on kiinnitetty paljon huomiota edellisen toimintavuoden aikana.

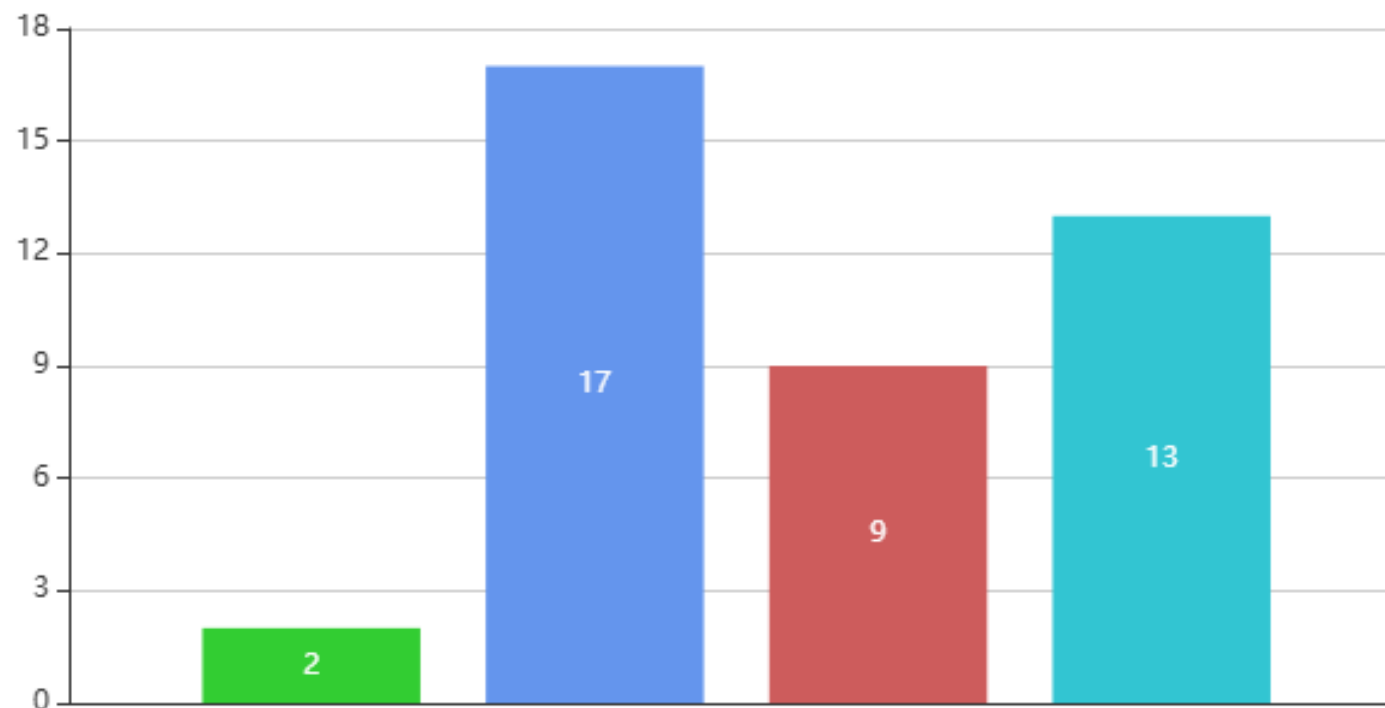
Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet

- Vakavien vaaratapahtumien tutkinnan prosessi on hyvin avattu.

Ulkoinen arviointi 3)

Poikkeama, vähäinen	Parantamismahdollisuus
Tuotteita ja palveluja koskevat vaatimukset - Yhdessä lääkejääkaapissa oli avain paikallaan teipattuna ja ohjeistuksella älä koske	Riskien ja mahdollisuuksien käsittely - Prosessien/asiakastyön riskejä on hyvä käydä lävitse tarkemmin myös henkilöstön kanssa
Tuotteita ja palveluja koskevat vaatimukset - Tietosuojaan osalta tulee varmistaa vaatimusten mukaiset käytännöt	Pätevyys - Henkilöstön koulutusten osalta on hyvä varmistaa riittävä kokonaisuuden hallinta
Riskien ja mahdollisuuksien käsittely - Riskien hallinnan kokonaisuus vaatii terävöittämistä	Laadunhallintajärjestelmä ja sen prosessit - Prosessien kokonaisuuden hallinta, pelastuspalvelun prosessit puuttuvat prosessikartasta
Resurssit - Laitteiden vastuukäytännöt eivät ole esihenkilölle selviä	Toiminnan suunnittelu ja ohjaus - Valmiuskansioiden osalta ei kaikilta osin tunnisteta kansioon liittyviä vaatimuksia
Pätevyys - Lääkäreiden perehdyttämistä ei edelleenkään systemaattisesti kirjata	Tuotanto ja palveluiden tuottaminen - Auditoidun kohteen päiväsairaalan osalta on hyvä varmistaa riittävä lääkäriresurssi
Pätevyys - Pätevyyden tarkistaminen työsuhteen aikana ei toteudu organisaation ohjeistuksen mukaisesti	Seuranta, mittaus, analysointi ja arviointi - Strategian läpikäyntiä henkilöstön kanssa on hyvä kehittää
Dokumentoitu tieto - Auditoinnin aikana nähdään useita työohjeita, joiden katselmointiaika on mennyt	Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet: - Poikkeamien kirjaamisesta on hyvä jatkaa keskustelua
Tuotteita ja palveluja koskevat vaatimukset - Potilaiden henkilöllisyyden tunnistaminen ei tapahdu organisaatiossa sovittujen menettelyiden mukaisesti	Johtajuus ja sitoutuminen. - Johdon haastattelussa nousi esille se, että yksiköitä, joissa jo hyödynnetään strategiaa kannattaisi hyödyntää mallina muille
	Tietoisuus -Kehityskeskustelujen toteutumisen tavoite ja toteutumisen seuranta on hyvä määrittää

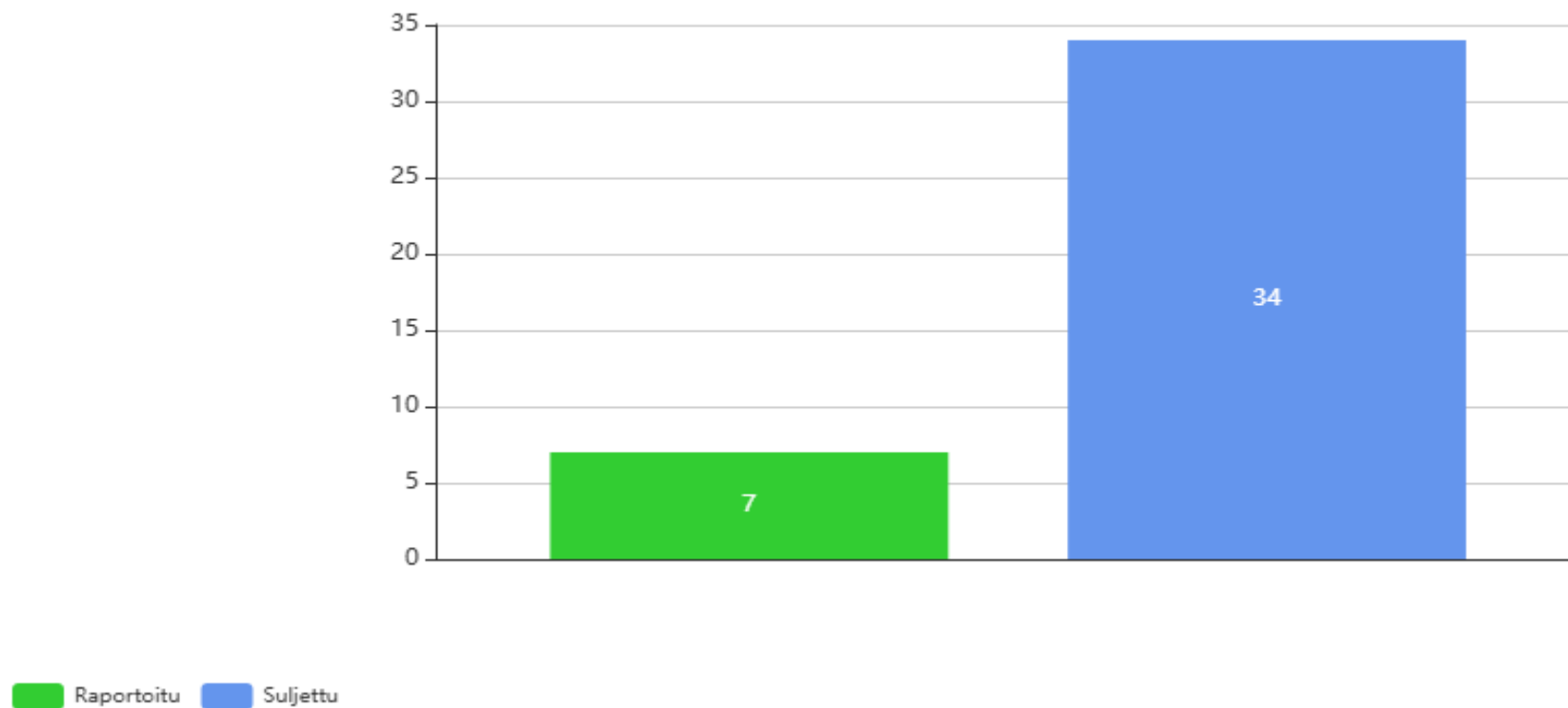
Valvontatapahtumat Laatuportissa Q1



Itsearviointi Valvontakäynti (ikäihmisten palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut ja terveydenhuolto)
Valvontakäynti (lastensuojelu) Valvontakäynti (vammaispalvelut)

Tapahtumien tila, Laatuportti Q1

Tila



Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- Palveluyksiköiden omavalvontaraportoinnissa kehitettävää
 - o ohjeiden mukainen raportointi sovitussa aikataulussa
- Itsearviointi -toimintamallin ohjaus
- Vaara- ja hättätapahtumien käsittely ohjeiden mukaisesti
- Omavalvontasuunnitelmien ja –raporttien julkaisu verkkosivuilla



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue