

Kainuun hyvinvointialueen omavalvonnan osavuositarkastus Q2 2025

Raportoitava ajanjakso

1.1.-30.6.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti Q2

Kainuun hyvinvointialue

Raportoitava ajanjakso:

1.1.- 30.6.2025

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

- Omavalvontasuunnitelmien läpikäynnissä nousseita havaintoja tullaan hyödyntämään syksyllä 2025 laatujohtajan johdolla pidettävissä työpajoissa, joissa käsitellään omavalvontasuunnitelmia ja omavalvonnan toteutusta ja raportointia.
- Työpajoihin ilmoittaudutaan koulutuskalenterin kautta.
- Omavalvonnan raportointi on edennyt, mutta vaatii vielä työstämistä
- Laatuportin hyödyntäminen johdonkatselmusten ja sisäisten arviointien toteutuksessa on edennyt.



Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Hoitoon/palveluun pääsy, jonot/ odotusaika vs. tavoiteaika

[Hoitoa odottavat ja niistä yli 180 vrk odottanneiden lukumäärä.pdf](#)

[Yleisimpiin leikkauksiin ja konservatiivisiin hoitoihin odottavat ja niistä yli 180 vrk odottaneiden lukumäärä.pdf](#)

[Yleisimpiin leikkauksiin ja konservatiivisiin hoitoihin odottaneet ja niistä yli 180 vrk odottaneiden lukumäärä toteutuneiden hoitojen osalta.pdf](#)

Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi:

[Hoidon tarpeen arviointia odottavat ja niistä yli 90 vrk odottaneiden lukumäärä.pdf](#)

[Saapuneet lähetteet ja niistä läheteiden lukumäärä,joiden käsittelyaika yli 21 vrk.pdf](#)

[THL tilastot-ja-data/hoitoonpaasy-perusterveydenhuollossa](#)

[Kainuu/ikäihmisten-sosiaalipalveluihin-pääsyn-keskimääräinen-odotusaika](#)

[Kainuu.fi/palvelut/hammashoito](#)

Toiminnan keskeiset tunnusluvut/suoritteet

- Raportoitu hyvinvointialueen osavuositarkastuksessa

Jatkuvuus

- Hoidon/palvelujen jatkuvuutta kehitetään parantamalla asiakaslähtöisiä hoito- ja palveluketjuja sekä kehittämällä omalääkäri ja omahoitajamallia

[Sote-uudistuksen kehittämishankkeet Kainuussa](#)

Korjaavat toimenpiteet

- [Kainuun hyvinvointialue/Aluehallitus/1952025/Terveystieteidenhuollon jonotilanne ja kokonais \(14181\)](#)
- [Aluehallitus/0962025/Tekonivelleikkausp alvelusetelin käyttöönotto](#)

Asiakaspalaute tekstiviestipilotti 24.3.-13.4.2025

- Tekstiviestipilotti toteutettiin osana Kestävän kasvun Kainuu II -hanketta
- Tekstiviestejä lähti 2 180 kpl ja palautetta saatiin 429 kpl.
Vastausprosentti oli 20%
- **Tekstiviestipalautteiden NPS , suositteluindeksi oli 78** (asteikko -100-100)
ja kaikkien palautteiden keskiarvo oli **4,6** (asteikko 1-5)
- Pilotti koski seuraavia palvelualueita ja – yksiköitä:
 - Terveysasemien hammashoitolat ja hammaslääkäripäivystys,
 - Yleislääketieteen poliklinikka ja terveysasemat,
 - Mielenterveys- ja päihdeyksikköjen avopalvelut,
 - Päivystyspoliklinikka ja akuutti kotisairaala



Asiakaskokemus 1), Asiakaspalautteet (Qpro)

Asiakaspalautteet, Qpro (asteikko 1-5)-	1-6/2025	1-6/2024
Vastausten määrä	912	1464*
1. Sain apua, kun sitä tarvitsin	4,3	4,4
2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	4,3	4,4
3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	4,3	4,4
4. Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	4,4	4,5
5. Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu	4,3	4,3
6. Saamani tieto hoidosta/ palvelusta oli ymmärrettävää	4,3	4,4
7. Koin saamani hoidon/ palvelun hyödylliseksi	4,3	4,4
Vastausten keskiarvo	4,3	4,4
Asiointipaikka, paikan päällä	**	661 kpl
Asiointipaikka, etänä	**	51 kpl
NPS Kuinka todennäköisesti suosittelet saamasi palvelua läheisellesi? (-100-100)	56 (n 629)	65 (n 1776 kpl)
* Tekstiviestipalautepilotti viikot 13-15		
** Tieto saatavissa vuodesta 2025		

Hoitotyön potilaspalaute

- Hoitotyön potilaspalautetta kerätään aikuisten somaattisessa erikoissairaanhoidossa (erikoissairaanhoidon poliklinikkatoiminta ja osastohoito) ja akuutti palveluissa (ensihoito, päivystys sekä teho- ja valvontahoito)
- Lasten- ja perheiden palvelut valmistelevat mukaantuloa hoitotyön potilaspalautteen keräämiseen
- Palautetta kerätään tehostetusti neljä kertaa vuodessa



Hoitotyön asiakaspalautteet (Qpro)

Asiakaspalautteet (Qpro), asteikko 1-5	1-6/2024	1-6/2025
Hoitajat ottivat mielipiteeni huomioon, kun hoitoani suunniteltiin tai toteutettiin	4,4	4,6
Hoitajat ja lääkärit toimivat hyvin yhdessä hoitooni liittyvissä asioissa	4,4	4,6
Hoitoni oli hyvin suunniteltu ja toteutettu hoitajien sekä lääkäreiden toimesta	4,4	4,6
Hoitajat pyysivät minulta anteeksi, jos hoidossani tapahtui virhe	4,1	4,3
Hoitajat puuttuivat epäkohtaan, josta mainitsin heille	4,1	4,3
Hoitajat kertoivat minulle uuden lääkkeen antamisen yhteydessä, miksi lääkettä annetaan	4,4	4,6
Hoitajat kertoivat minulle saamieni lääkkeiden mahdollisista sivuvaikutuksista	4,1	4,3
Hoitajat puhuivat arkaluontoisista asioista siten, etteivät ulkopuoliset kuulleet niitä	4,3	4,7
Hoitajat huolehtivat, että liikkuminen oli turvallista hoidon aikana	4,4	4,7
Hoitajat kohtelivat minua hyvin	4,5	4,8
Hoitajat huolehtivat, etteivät hoito ja/tai tutkimukset aiheuttaneet minulle noloja tai kiusallisia tilanteita	4,5	4,8



Hoitotyön asiakaspalautteet (Qpro)

Asiakaspalautteet (Qpro), asteikko 1-5	1-3/2024	1-6/2025
Hoitajat huolehtivat yksityisyyteni toteutumisesta	4,5	4,7
Sain tarvitsemani avun hoitajilta riittävän nopeasti	4,5	4,7
Sain hoitajilta apua riittävän nopeasti halutessani wc:hen tai alusastian	4,4	4,6
Hoitajat selittivät ymmärrettävästi hoitooni ja tutkimuksiini liittyvät asiat	4,4	4,6
Hoitajat ohjasivat ymmärrettävästi jatkohoitooni liittyvät asiat	4,4	4,7
Hoitajat ohjasivat ymmärrettävästi kotona vointini tarkkailuun liittyvät asiat	4,4	4,6
Hoitajat varmistivat, että ymmärsin saamani tiedon	4,4	4,6
Hoitaja huolehti, että sain lievitystä kipuihin, kun siihen oli tarvetta	4,5	4,6
Hoitajat arvioivat kipujani riittävän usein	4,5	4,6
Hoitajat kuuntelivat minua huolellisesti	4,5	4,7
Hoitajat olivat aidosti läsnä	4,5	4,7
Yhteensä	4,4	4,6



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

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

- NPS 65

(vuonna 2024 1-6 kk NPS oli 56)

Positiiviset havainnot:



- Selkeä asioiden kertominen eikä ollut kiireen tuntua.
- Lääkäriajan sai heti samalle päivälle
- Lääkäri oli ystävällinen ja ammattitaitoinen
- Todella miellyttävä ja ammattitaitoinen henkilökunta.
- Otettiin oirekuvaus vakavasti ja sain helpotuksen vaivaani.

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

- Hyvinvointialueella on vuoden alusta avattu ulkoisille verkkosivuille oma sivusto asiakaslähtöisiä hoito- ja palveluketjuja varten.
- Hoito- ja palveluketjuista on mahdollisuutta antaa palautetta kyseisten sivujen ja verkkosivujen palautesivuston kautta.
- Kaudella 1-6/2025 on hoito- ja palveluketjuista saatu 11 palautetta.
- Palautteet on huomioitu hoito- ja palveluketjujen kehittämistyössä.

Kehitettävää:



- ☹ Hoitajan epäasiallinen käytös puhelimessa.
- ☹ Minuun otettiin yhteyttä koskien pyyntöäni puolen vuoden kuluttua
- ☹ Omasoteviesteihin ei vastata siinä ajassa kun on luvattu.
- ☹ Lääkäri ei puhu suomea eikä ymmärrä suomea kieltäytyy puhumasta englanniksi
- ☹ Hoitohenkilöstön keskinäinen riitely ja epäpätevä lääkäri

Aikuisten somaattinen erikoissairaanhoito, HappyOrNot

Palauteautomaatti

**Aikuisten
somaattinen esh**



1.1.2025 - 30.6.2025

**Positiivisia
palautteita**

95%

perustuu 5 090 palautteeseen



Päivystyspalvelut, HappyOrNot

Palauteautomaatti

Päivystyspalvelut



1.1.2025 - 30.6.2025

Positiivisia
palautteita

84%

perustuu 2 212 palautteeseen

HappyOrNot®



Asiakkaiden raportointi turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) % osuus, kaikista ilmoituksista: <i>Ilmoituksia tehty 21 kpl, joista 15 on käsitelty.</i> <i>Ilmoitusten määrä kasvanut hieman viime vuodesta.</i>	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: <i>Kehittämistoimenpide on suunniteltu vain yhden ilmoituksen kohdalla</i>
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä Raportoidaan vuositasolla	
Kantelut ja muistutukset, määrä Raportoidaan vuositasolla	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

- Raportoidaan Haipro/Spro –järjestelmästä (*Spron osalta kts. seuraava dia*)
- Vaaratapahtumailmoitusten määrä 2411 kpl (ed. vuosi 2480 kpl)

Käsittelyaika nopeutunut:

	2024	2025
Reagointiaika keskiarvo, vrk	18 pv	12 pv
Käsittelyaika keskiarvo, vrk	50 pv	27 pv

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista:

- 0,7 % (tavoite < alle 0,4 %)
- Vakavien käsittelytiimille on tullut tietoon 110 ilmoitusta. Haipro-ilmoituksista riskiluokat IV ja V nousevat automaattisesti vakavien käsittelytiimin tietoon - **näistä 9 on otettu vakavien käsittelyyn.**
- **Never event ilmoituksia tehty 5 kpl**

Tapahtumien luonne:

1. Tapahtui asiakkaalle, potilaalle 62,1 %
(ed. vuonna 63,8 %)

(tavoite < 50 %)

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä:

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

Korjaavat toimenpiteet

- Kehittämistoimenpiteitä on suunniteltu erityisesti lääkehoitoon ja tiedonkulkuun liittyviin tapahtumatyyppeihin

Kehittämistoimenpiteet suunniteltu:

- 3,8 % tapauksista
- Tavoitteena on yli 10 %, joten tavoitteeseen ei olla päästy
- *Never event tapahtumien pohjalta on kehittämistoimenpide suunniteltu 3 ilmoitukseen*

Epäkohtailmoitukset Haipro ja Spro -järjestelmistä

Tapahtumatyypit	1-6/2024 (kpl)	% -osuus kaikista ilmoituksista	1-6/2025 (kpl)	% -osuus kaikista ilmoituksista
Tahdonvastainen hoitotoimenpide	6	0,2%	3	0,1%
Eettinen osaaminen ja toiminta	25	1%	46	1,9%
Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvä	*	*	5	0,2%
Hoidon/palveluiden järjestelyihin liittyvä epäkohta	233	9,4%	226	9,4%
Spro -ilmoitukset	2		8 **	

* Luokitus ei käytössä alkuvuodesta 2024

** Spro-osioita laajennettu myös terveydenhuollon epäkohtailmoituksiin

Spro –järjestelmään tehdyt ilmoitukset

- Spro-järjestelmään tehdään nimelliset epäkohtailmoitukset
- Ajalla 1.1.-30.6.2025 on tehty 8 ilmoitusta
 - 7 epäkohta ilmoitusta ja 1 epäkohdan uhka ilmoitus
- Asiakkaalle epäkohtailmoituksista ei aiheutunut haittaa tai haitta oli lievä
- Ilmoitukset on käsitelty ja korjaavat toimenpiteet määritelty



Turvallinen lääkehoito, Haipro-ilmoitukset 1-6/2025

	2025	Vrt. 2024
Ilmoituksia tehty	736	733
Odottaa käsittelyä	68 (9 %)	
Läheltä piti - tilanteet	202	167
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle	474 (64 %)	510 (70 %)
Vakavat haittatapahtumat	0	0
Muu havainto kehittämis ehdotus	60 (8 %)	56
Ilmoitus avoapteekeista	71	50*

- Potilaan tunnistaminen ja lääkelistan tarkistaminen ed. ajankohtaista → turvallisuustiedote: Lääkelistan tarkistaminen, video julkaistu ([Potilaan lääketietojen kirjaamisohjeet sairaanhoitajalle / terveydenhoitajalle](#))
- Korjaavien toimenpiteiden kirjaaminen Haipro-järjestelmään ja toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta lisättävä
- Osaamisen kehittämisen haasteet, lupa-asiat (kipupumppujen käyttö, annosjakeluun liittyviä kysymyksiä)
- Haipro- käyttöönotto avoapteekkien kanssa toteutui helmi-maaliskuusa 2024

Lääkintälaiteturvallisuus

Haipro-ilmoitukset 1-6/2025

	2025, kpl	Vrt. 2024, kpl
Ilmoituksia tehty	87	85
Odottaa käsittelyä	0	0
Läheltä piti - tilanteet	42	32
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle	38	32
Muu havainto kehittämisehdotus	7	21
Ilmoituksia tehty tänä vuonna 2 kpl enemmän kuin ed. vuonna. Vakavat tiimille 0 tapahtumaa		



Onnistumisilmoitukset; Posipro

- Henkilöstöllä on mahdollisuus raportoida onnistumisista Haipro-järjestelmän Posipro-osioon
- Ilmoitusten tarkoituksena on huomata myös päivittäiset onnistumiset, hyvin sujuneet palvelu ja hoitotilanteet ja oppia niistä.
- Ilmoituksia tehty tänä vuonna 5 kpl enemmän kuin vastaavana aikana edellisenä vuonna. Suhteessa vaaratapahtumailmoituksiin (Haipro) onnistumisilmoituksia raportoidaan vähän.
- Toiminnassa tapahtuu kuitenkin paljon onnistumisia, joten onnistumisen raportointikynnys näyttää olevan korkea.

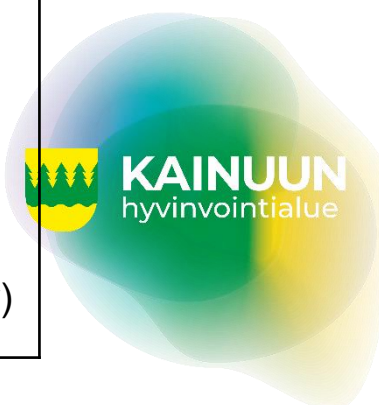
	1 -6/2024	1-6/2025
Ilmoituksia tehty	188	193
Odottaa käsittelyä	-	19



Sisäinen auditointi

Sisäisen auditoinnin työpajat (3 kpl) pidettiin helmikuussa; vuoden 2025 auditointien toteutus on käynnistynyt. Auditointien dokumentointi toteutuu Laatuportti-ohjelman kautta.

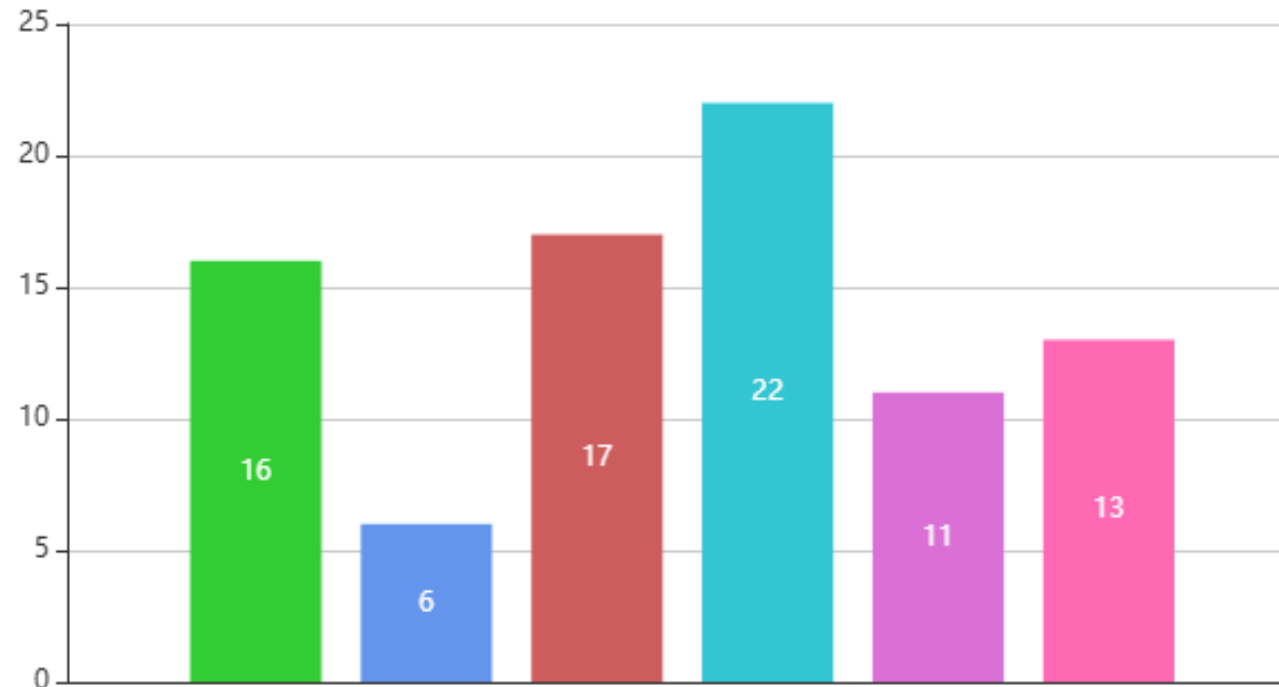
Toteutuneet sisäiset auditoinnit 4-6/2025	Keskeiset havainnot:
Lääkehoidon auditoinnit 5 kpl Lääkinnällisten laitteiden auditoinnit 3 kpl Lasten ja perheiden palvelut 1 kpl	Kehittämistä: Perehdytyksessä käytetään hyvinvointialueen laiteturvallisuuden perehdytyslomaketta. Yksikössä käytössä olevat laitteet on rekisteröity sähköiseen järjestelmään. Kaikilla lääkehoitoa itsenäisesti toteuttavilla työntekijöillä on toimintayksikössä toteuttavaa lääkehoitoa vastaava lääkelupa (Medieco teoria, lääkelaskutentti, ja näytöt) ja se on suoritettu/ päivitetty hyväksytysti Vahvuutena: Ilmoitusten pohjalta on käynnistetty kehittämistoimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta seurataan Lääkehoitosuunnitelma on kaikkien lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden nähtävillä ja helposti käytettävissä (yksikön työntekijät tietävät mistä LHS löytyy)



Valvontaan ja omavalvontaan liittyvät tapahtumat

Laatuportissa Q2

Tapahtuma

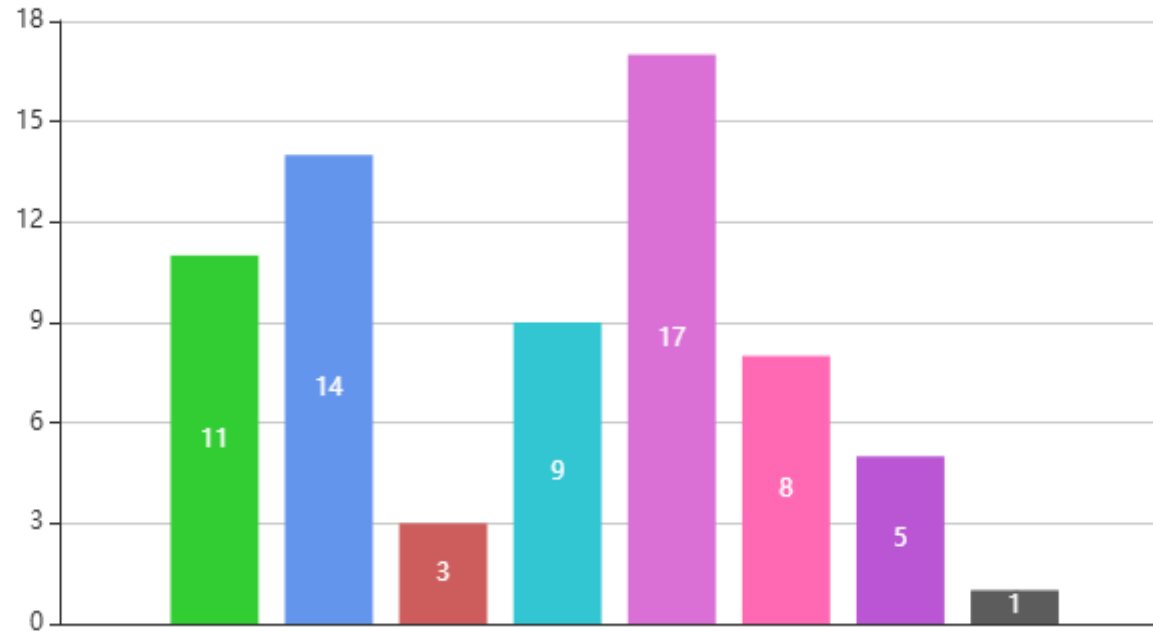


- Itsearviointi
- Johdon katselmus
- Sisäinen auditointi
- Valvontakäynti (ikäihmisten palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut ja terveydenhuolto)
- Valvontakäynti (lastensuojelu)
- Valvontakäynti (vammaispalvelut)



Valvontakäyntien kohdistuminen

Palvelulaji



- [2122] Lastensuojelun laitospalvelu
- [2211] läikkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen
- [2232] läikkäiden yhteisöllinen asuminen ja perhehoito
- [2235] läikkäiden kotihoito
- [2261] Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen palveluasuminen
- [2282] Vammaisten henkilöiden asumispalvelut ja asumista tukevat palvelut
- [2455] Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen palveluasuminen
- [2458] Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelu



Viranomaisvalvonta

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston PSAVI ohjaus- ja arviointikäynnit:

- Kainuun hyvinvointialueen Terveystieteiden omavalvonta 7.5.2025 ja Sosiaalihuollon omavalvonta 8.5.2025
- Kainuun hyvinvointialueelle Päihde- ja riippuvuuspalveluiden järjestäminen ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyörakenteet 26.5.2025
- Kirje 21.7.2025 PSAVI: Ohjaus, kuntoutuskotien toiminta
- Kirje 28.7.2025 PSAVI: Ohjaus, lääkehoito sosiaalihuollon kuntoutuskoti yksikössä
- Yhteenveto: [PSAVI Valvontahavainnot Kainuu](#)

Sovittua:

- Jatkossa ilmoitukset sosiaalihuollon vaaratapahtumista toimitetaan aluehallintoviraston kirjaamoon ja osoitetaan myös sosiaalihuollon yksikköön
- Ilmoitetaan PSAVI:lle vakavien vaaratapahtumien tutkintaan johtavat tapahtumat ja tapahtuman aiheuttamat toimenpiteet, kun asia on käsitelty työryhmässä.
 - HVA voi harkinnan mukaan ilmoittaa tapahtumasta aluehallintovirastolle jo ennen kuin sen aiheuttamat toimenpiteet on saatu käsiteltyä kokonaisuudessaan työryhmässä, mikäli AVI:n toimenpiteille olisi tarvetta.
- Hyvinvointialueella tulee kiinnittää huomioita muistutusten käsittelyyn



Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Esimerkkejä palveluyksiköiden kehittämistoimista omavalvonnan toteutumisen havaintojen perusteella:

- Käsihuuhdehavaintopäivät jatkuvat, tietoisuuden lisääminen tulosten pohjalta.
- Henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen ja seuranta
- Toiminnan sekä hoidon laadun ja tehokkuuden seuranta kuukausittain palvelualueen palaverieissa
- Painehaava seuranta 1x kk jatkuu.
- Avohoidossa jatkettu toimintojen järjestelyitä, jotta hoitoon pääsy parantuisi.





Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue