

# Poliklinikkapalveluiden omavalvonnan osavuosisiraportti 2025

Raportoitava ajanjakso

1.1.-31.3.2025

---



**KAINUUN**  
hyvinvointialue

# Omavalvonnan osavuosisiraportti 2025

Palveluyksikkö:  
Poliklinikkapalvelut  
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.



# Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

## Hoitoon pääsy, jonot/ odotusaika vs. tavoiteaika

Hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut hyvinvointialueen sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. Jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erityisiä kuvantamis- tai laboratoriotutkimuksia, on arviointi ja tarvittavat tutkimukset **toteutettava kolmen kuukauden (90 vrk) kuluessa siitä, kun lähete on saapunut** hyvinvointialueen sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. ([8.7.2022/581](#))

## Poliklinikkapalvelut/lähetejonotilanne ja hoitoonpääsy 31.3.2025

| Erikoisala                    | Lähetejonossa olevien potilaiden kokonaismäärä | Hoitotakuun ylittäneiden potilaiden määrä |
|-------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Kirurgia                      | 1593                                           | 1011                                      |
| Vatsataudit                   | 207                                            | 98                                        |
| Sisätaudit                    | 87                                             | 0                                         |
| Koronaariangio                | 0                                              | 0                                         |
| Neurologia                    | 7                                              | 0                                         |
| Syöpätaudit                   | 0                                              | 0                                         |
| Geriatría                     | 0                                              | 0                                         |
| Ihotaudit                     | 0                                              | 0                                         |
| Korva-, nenä- ja kurkkutaudit | 0                                              | 0                                         |
| Kuuloasema                    | 97                                             | 0                                         |
| Keuhkosairaudet               | 103                                            | 6                                         |
| Silmätaudit                   | 4                                              | 0                                         |

## Jatkuvuus

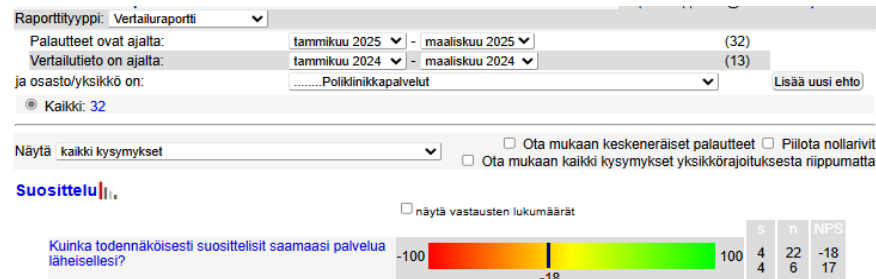
*Hoidon/palvelun jatkuvuuteen liittyvät havainnot* : Hoitoonpääsyssä haasteita on erityisesti kirurgialla.

## Korjaavat toimenpiteet

Kirurgian osalta hoitojonoja on purettu ns. jononpurkutyönä.

# Asiakaspalautteet QPro

- Qpro-järjestelmä kaaviokuva väittämistä raportoitavalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon
- Poliklinikkapalveluiden Qpro-järjestelmään tulleiden asiakaspalautteiden määrä 32 kpl.



(Väittämien lähde THL/Kansallinen asiakaspalaute)

Pyydämme sinua valitsemaan kokemustasi vastaavat vaihtoehdot.

☐ näytä vastausten lukumäärät  
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

|                                                                     | 5                                | 4                                | 3 | 2 | 1 | ka  | s   | n    | Ei koskaan |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|---|---|-----|-----|------|------------|
| Sain apua, kun sitä tarvitsin.                                      | (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025) | (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024) |   |   |   | 3   | 1,8 | 23   | 0          |
| Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.    | (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025) | (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024) |   |   |   | 2,9 | 1,8 | 23   | 0          |
| Hoitoni / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. | (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025) | (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024) |   |   |   | 2,9 | 1,7 | 23   | 0          |
| Koin oloni turvallisiksi hoidon / palvelun aikana.                  | (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025) | (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024) |   |   |   | 3   | 1,9 | 23   | 0          |
| Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.                              | (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025) | (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024) |   |   |   | 2,8 | 1,8 | 23   | 0          |
| Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.              | (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025) | (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024) |   |   |   | 3,1 | 1,8 | 23   | 0          |
| Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.                       | (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025) | (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024) |   |   |   | 2,9 | 1,9 | 24   | 0          |
| Yhteensä                                                            |                                  |                                  |   |   |   | 2,9 | 1,8 | 23,1 |            |



# Hoitotyön asiakaspalautteet QPro

- Poliklinikkapalveluiden Qpro-järjestelmään tulleiden hoitotyön asiakaspalautteiden määrä 179 kpl. Tehostettuja asiakaspalautekyselyitä toteutetaan neljä kertaa vuodessa. Seurantajakson asiakaspalautekysely toteutettiin viikolla 9. Suositte luindeksi NPS 87.

Raporttityyppi: Vertailuraportti

Palautteet ovat ajalla: tammikuu 2025 - maaliskuu 2025 (179)

Vertailutieto on ajalla: tammikuu 2024 - maaliskuu 2024 (164)

ja osasto/yksikkö on: Poliklinikkapalvelut Lisää uusi ehto

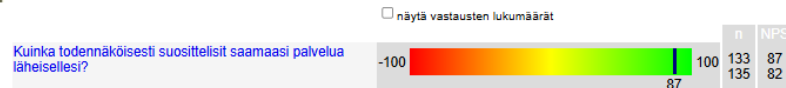
ja tila on: ☒ Kaikki: 179 ☐ Odottaa käsittelyä: 0 ☐ Odottaa lisätietoja: 0 ☐ Käsitellyssä: 7 ☐ Valmis: 172

Näytä: kaikki kysymykset ☐ Ota mukaan keskeneräiset palautteet ☐ Piilota nollarivit ☐ Ota mukaan kaikki kysymykset yksikkörajotuksesta riippumatta

## Arvioi saamaasi palvelua

☐ näytä vastausten lukumäärät  
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

|                                                                      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ka  | n     | Ei koske minua |
|----------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|-------|----------------|
| Sain apua, kun sitä tarvitsin.                                       | ● | ● | ● | ● | ● | 4,9 | 174   | 2              |
| (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025)                                     |   |   |   |   |   |     |       |                |
| (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024)                                     | ● | ● | ● | ● | ● | 4,7 | 158   | 3              |
| Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.     | ● | ● | ● | ● | ● | 4,9 | 178   | 0              |
| (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024)                                     | ● | ● | ● | ● | ● | 4,7 | 160   | 2              |
| (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025)                                     | ● | ● | ● | ● | ● |     |       |                |
| Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. | ● | ● | ● | ● | ● | 4,8 | 171   | 5              |
| (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024)                                     | ● | ● | ● | ● | ● | 4,7 | 156   | 4              |
| (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025)                                     | ● | ● | ● | ● | ● |     |       |                |
| Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.                   | ● | ● | ● | ● | ● | 4,9 | 172   | 3              |
| (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025)                                     | ● | ● | ● | ● | ● | 4,8 | 161   | 1              |
| (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024)                                     | ● | ● | ● | ● | ● |     |       |                |
| Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.                               | ● | ● | ● | ● | ● | 4,8 | 177   | 0              |
| (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025)                                     | ● | ● | ● | ● | ● | 4,7 | 160   | 1              |
| (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024)                                     | ● | ● | ● | ● | ● |     |       |                |
| Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.               | ● | ● | ● | ● | ● | 4,9 | 176   | 1              |
| (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025)                                     | ● | ● | ● | ● | ● | 4,7 | 161   | 1              |
| (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024)                                     | ● | ● | ● | ● | ● |     |       |                |
| Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.                        | ● | ● | ● | ● | ● | 4,8 | 171   | 0              |
| (tammikuu 2025 - maaliskuu 2025)                                     | ● | ● | ● | ● | ● | 4,7 | 159   | 1              |
| (tammikuu 2024 - maaliskuu 2024)                                     | ● | ● | ● | ● | ● |     |       |                |
| Yhteensä                                                             | ● | ● | ● | ● | ● | 4,9 | 174,1 | 1,6            |
|                                                                      | ● | ● | ● | ● | ● | 4,7 | 159,3 | 1,9            |



# Asiakaskokemus

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS</b><br/><i>Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?</i><br/>asteikko 1-10, suosittelemiseksi välillä –100-100</p> <p><b>Asiakaspalautteet 32 kpl:</b><br/>Poliklinikkapalvelut -18</p> <p><b>Hoitotyön asiakaspalautteet 179 kpl:</b><br/>Poliklinikkapalvelut 87</p> | <p><b>Positiiviset havainnot:</b></p> <p>-Ystävällinen kohtelu ja palvelu</p>                       |
| <p><b>Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:</b></p> <p>-Silmätautien poliklinikan odotusaulaan hankittu asiakaspalautteen perusteella isompi infonäyttö</p>                                                                                                                                                         | <p><b>Kehitettävää:</b></p> <p>-Pitkä odotusaika, hoitojonot, vastaanottoaikojen viivästyminen</p>  |

# Happy or not-asiakaspalautekoosteet

## Poliklinikkapalvelut



1.1.-31.3.2025

Positiivisia  
palautteita

95%

Perustuu 1767 palautteeseen



# Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

|                                                                                                 |                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) 0 % osuus, kaikista ilmoituksista</b> | <b>Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:</b><br><br>- |
| <b>Yhteydenotot potilasvastaavaan, määrä</b><br><br>Ei käytettävissä olevaa tietoa              |                                                                             |
| <b>Kantelut ja muistutukset, määrä</b><br><br>Ei käytettävissä olevaa tietoa                    |                                                                             |

# Henkilöstön raportoima turvallisuustieto

## Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

### Määrä

71 kpl (1-3/2024 76 kpl)

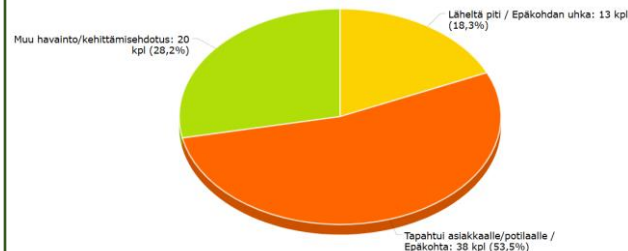
### Käsittelyaika

21 päivää (1-3/2024 28 päivää)

### Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista

0%

## Tapahtuminen luonne



## Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä 23 kpl (29,5%)
2. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä 19 kpl (24,4%)
3. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä 16 kpl (20,5%)

## Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista

1%

### Kehittämistoimenpiteet

Järjestetty diatermialaitteen käytöstä koulutus yhteistyössä laitevalmistajan kanssa.

# Henkilöstö

## Henkilöstömäärä

Henkilöstö: 112 (126 vakanssia)

Avoimet /täyttämättömät vakanssit: 14  
(lääkäreiden vakansseja)

## Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys

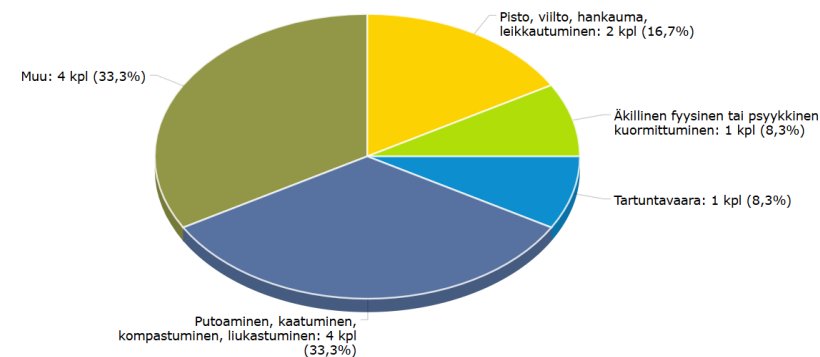
-

## Työturvallisuusilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta

### Ilmoitusten määrä ja luonne

12 kpl (1-3/2024 10 kpl)

### Tyyppi (yleisimmät)



## Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite

*Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5.  
Turvallisuusindeksi välillä -100-100*

Turvallisuuskulttuurikyselyä ei ole järjestetty seurantajaksolla.

## Sairauspoissaolot

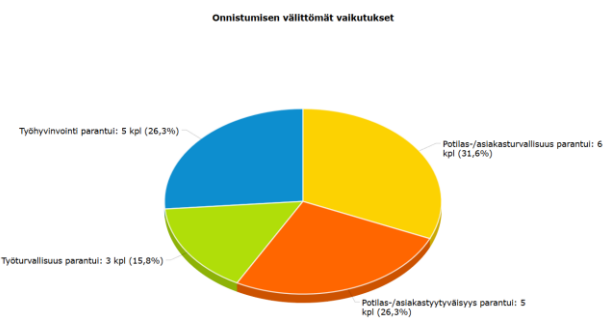
3,2 työpäivää/työntekijä

## Henkilöstön rokotekattavuus

*Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)*

-

# Henkilöstö

| <b>QWL-indeksi ja vastaus %</b><br><br>Ei toteutettu seurantajaksolla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>NPS (suositeltavuusindeksi)</b><br><i>Asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100</i><br><br>Ei NESplus-tuloksia käytettävissä. | <b>Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet:</b><br><br>Osaamisen kehittämisen suunnitelma on laadittu.<br>Työn vaarojen arviointeja tehty. |               |                                       |   |       |                         |   |       |                                         |   |       |                          |   |       |                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|---|-------|-------------------------|---|-------|-----------------------------------------|---|-------|--------------------------|---|-------|-----------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Onnistumiset</b><br><br>PosiPro -ilmoitusten määrä 8 kpl (v. 1-3/2024 3 kpl)<br><br>Onnistumisen välittömät vaikutukset<br> <table border="1"><thead><tr><th>Onnistumisen välittömät vaikutukset</th><th>Määrä (kpl)</th><th>Prosentti (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Potilas-/asiakasturvallisuus parantui</td><td>6</td><td>31,6%</td></tr><tr><td>Työhyvinvointi parantui</td><td>5</td><td>26,3%</td></tr><tr><td>Potilas-/asiakastytyytyväisyys parantui</td><td>5</td><td>26,3%</td></tr><tr><td>Työturvallisuus parantui</td><td>3</td><td>15,8%</td></tr></tbody></table> | Onnistumisen välittömät vaikutukset                                                                                                      | Määrä (kpl)                                                                                                                                                         | Prosentti (%) | Potilas-/asiakasturvallisuus parantui | 6 | 31,6% | Työhyvinvointi parantui | 5 | 26,3% | Potilas-/asiakastytyytyväisyys parantui | 5 | 26,3% | Työturvallisuus parantui | 3 | 15,8% | <b>Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt)</b><br><br>0,7 koulutuspäivää/työntekijä |  |
| Onnistumisen välittömät vaikutukset                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Määrä (kpl)                                                                                                                              | Prosentti (%)                                                                                                                                                       |               |                                       |   |       |                         |   |       |                                         |   |       |                          |   |       |                                                                             |  |
| Potilas-/asiakasturvallisuus parantui                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6                                                                                                                                        | 31,6%                                                                                                                                                               |               |                                       |   |       |                         |   |       |                                         |   |       |                          |   |       |                                                                             |  |
| Työhyvinvointi parantui                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5                                                                                                                                        | 26,3%                                                                                                                                                               |               |                                       |   |       |                         |   |       |                                         |   |       |                          |   |       |                                                                             |  |
| Potilas-/asiakastytyytyväisyys parantui                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5                                                                                                                                        | 26,3%                                                                                                                                                               |               |                                       |   |       |                         |   |       |                                         |   |       |                          |   |       |                                                                             |  |
| Työturvallisuus parantui                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                                                                                                                                        | 15,8%                                                                                                                                                               |               |                                       |   |       |                         |   |       |                                         |   |       |                          |   |       |                                                                             |  |

# Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumisen havainnot ja toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Tilastointien seuranta ja puutteellisten tilastointien korjaaminen viikoittain.

Prosessien päivittäminen.

Asiakaspalautteiden, HaiPro- ja PosiProilmoitusten käsittely työyksiköiden palaverissa, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen.



# Kiitos!



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



**KAINUUN**  
hyvinvointialue