

Poliklinikkapalveluiden omavalvonnan osavuosisiraportti 2025

Raportoitava ajanjakso

1.1.-30.6.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti 2025

Palveluyksikkö:
Poliklinikkapalvelut
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.



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 30.6.2025

	<u>Lähetejonossa olevien potilaiden kokonaismäärä</u>	Hoitotakuun ylittäneiden potilaiden määrä
Kirurgia	1070	563
Vatsataudit	266	111
Sisätaudit	155	7
<u>Koronaariangio</u>	0	0
Neurologia	73	0
Syöpätaudit	0	0
Geriatría	15	0
Ihotaudit	2	0
Korva-, nenä- ja kurkkutaudit	0	0
<u>Kuuloasema</u>	98	0
Keuhkosairaudet	98	0
Silmätaudit	4	0

Jatkuvuus

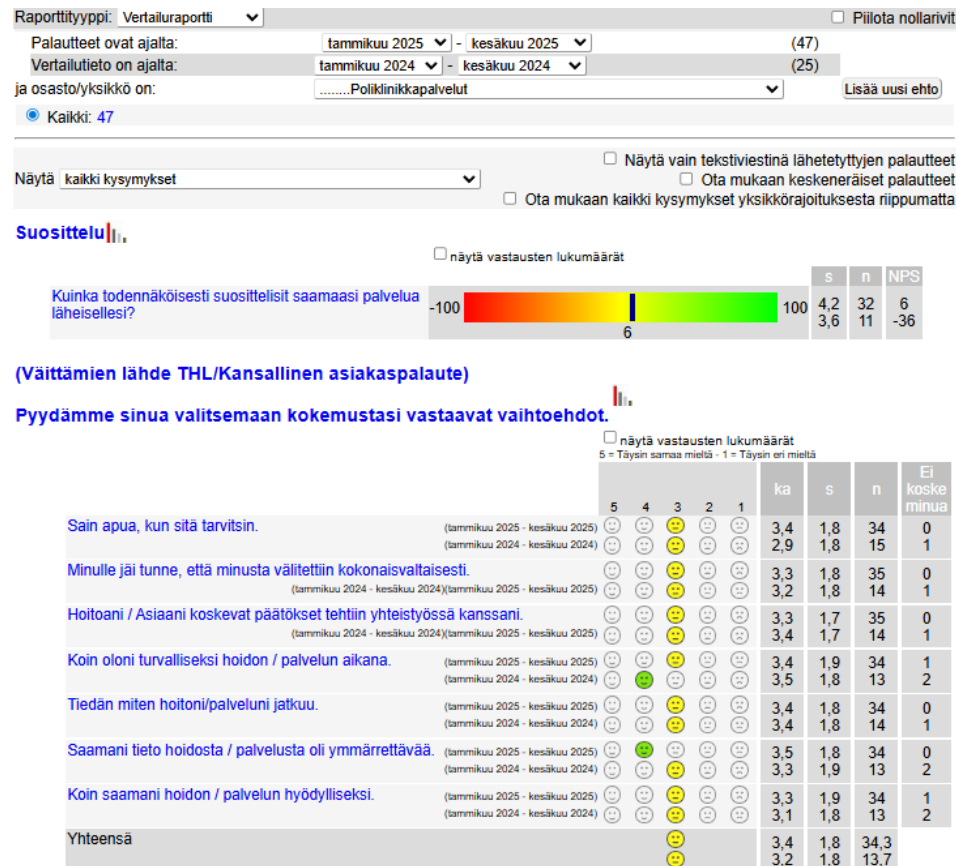
Hoidon/palvelun jatkuvuuteen liittyvät havainnot : Hoitoonpääsyssä haasteita on erityisesti kirurgialla ja vatsataudeilla.

Korjaavat toimenpiteet

Kirurgian osalta hoitojonoja on purettu ns. jononpurkutyönä ja ostopalveluina tekonivelleikkauksien ja kaihikirurgian osalta.

Asiakaspalautteet QPro

- Qpro-järjestelmä kaaviokuva väittämistä raportoitavalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon
- Poliklinikkapalveluiden Qpro-järjestelmään tulleiden asiakaspalautteiden määrä 47 kpl.



Hoitotyön asiakaspalautteet QPro

- Poliklinikkapalveluiden Qpro-järjestelmään tulleiden hoitotyön asiakaspalautteiden määrä 230 kpl. Tehostettuja asiakaspalautekyselyitä toteutetaan neljä kertaa vuodessa. Seurantajakson viimeisin asiakaspalautekysely toteutettiin viikolla 23. Suositteluindeksi NPS 90.

Raporttityyppi: Vertailuraportti ☐ Piilota nollarivit

Palautteet ovat ajalta: tammikuu 2025 - kesäkuu 2025 (230)

Vertailutieto on ajalta: tammikuu 2024 - kesäkuu 2024 (283)

ja osasto/yksikkö on: Poliklinikkapalvelut

ja tila on ☒ Kaikki: 230 ☐ Odottaa käsittelyä: 0 ☐ Odottaa lisätietoja: 0 ☐ Käsittelyssä: 17 ☐ Valmis: 213

Näytä kaikki kysymykset ☐ Näytä vain tekstiviestinä lähetetyttyjen palautteet

☐ Ota mukaan keskenäiset palautteet

☐ Ota mukaan kaikki kysymykset yksikkörajoituksesta 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.	(tammikuu 2025 - kesäkuu 2025)	5	4	3	2	1	4,9	225	2
	(tammikuu 2024 - kesäkuu 2024)	5	4	3	2	1	4,7	274	4
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	(tammikuu 2025 - kesäkuu 2025)	5	4	3	2	1	4,9	229	0
	(tammikuu 2024 - kesäkuu 2024)	5	4	3	2	1	4,7	279	2
Hoitoni / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	(tammikuu 2025 - kesäkuu 2025)	5	4	3	2	1	4,9	222	5
	(tammikuu 2024 - kesäkuu 2024)	5	4	3	2	1	4,7	274	5
Koin oloni turvallisesti hoidon / palvelun aikana.	(tammikuu 2025 - kesäkuu 2025)	5	4	3	2	1	4,9	223	3
	(tammikuu 2024 - kesäkuu 2024)	5	4	3	2	1	4,7	280	1
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.	(tammikuu 2025 - kesäkuu 2025)	5	4	3	2	1	4,8	228	0
	(tammikuu 2024 - kesäkuu 2024)	5	4	3	2	1	4,7	279	1
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.	(tammikuu 2025 - kesäkuu 2025)	5	4	3	2	1	4,9	227	1
	(tammikuu 2024 - kesäkuu 2024)	5	4	3	2	1	4,7	280	1
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.	(tammikuu 2025 - kesäkuu 2025)	5	4	3	2	1	4,9	221	0
	(tammikuu 2024 - kesäkuu 2024)	5	4	3	2	1	4,7	276	1
Yhteensä		5	4	3	2	1	4,9	225	1,6
		5	4	3	2	1	4,7	277,4	2,1

Arvioi saamaasi palvelua

☐ näytä vastausten lukumäärät

Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?



Asiakaskokemus

Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

asteikko 1-10, suosittelemiseksi välillä –100-100

Asiakaspalautteet 47 kpl:

Poliklinikkapalvelut 6

Hoitotyön asiakaspalautteet 230 kpl:

Poliklinikkapalvelut 90

Positiiviset havainnot:

- Ystävällinen kohtelu ja palvelu
- Asiantunteva hoito
- Turvallinen ja luottavainen olo hoidon aikana
- Miellyttävä ja lämmin ilmapiiri



Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

- Hoitoonpääsyn parantaminen kirurgian osalta jononpurkutoimenpitein ja ostopalveluin.

Kehitettävää:

- Pitkä odotusaika, hoitojonot, vastaanottoaikojen viivästyminen
- Takaisinsoittopalvelu, puheluihin vastaaminen



Happy or not-asiakaspalautekoosteet

Poliklinikkapalvelut



1.1.-30.6.2025

Positiivisia
palautteita

94 %

perustuu 3 752 palautteeseen

Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

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

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

Määrä

148 kpl (1-6/2024 133 kpl)

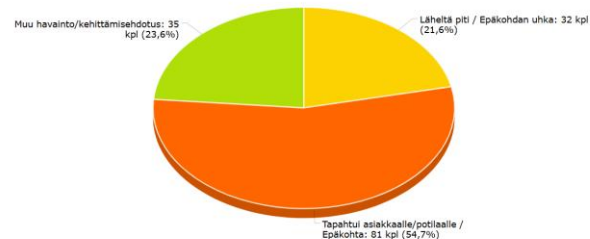
Käsittelyaika

40 päivää (1-6/2024 43 päivää)

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista

0%

Tapahtuminen luonne



Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä 46 kpl (27,7%)
2. Lääke- nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä 37 kpl (22,3%)
3. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä 34 kpl (20,5%)

Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista

1%

Kehittämistoimenpiteet

Järjestetty diatermialaitteen käytöstä koulutus yhteistyössä laitevalmistajan kanssa.

Kehitetty omia toiminta- ja menettelytapoja palautteiden pohjalta.

Henkilöstö

Henkilöstömäärä

Henkilöstö: 112 (126 vakanssia)

Avoimet /täyttämättömät vakanssit: 14
(lääkäreiden vakansseja)

Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys

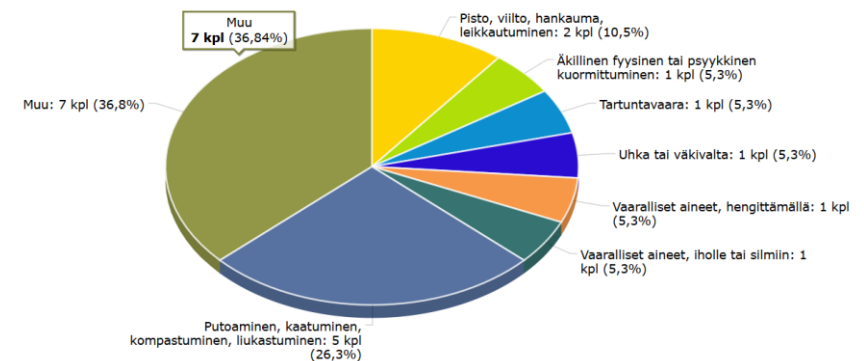
-

Työturvallisuusilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta

Ilmoitusten määrä ja luonne

19 kpl (1-6/2024 11 kpl)

Tyyppi (yleisimmät)



Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite

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

Turvallisuuskulttuurikyselyä ei ole
järjestetty seurantajaksolla.

Sairauspoissaolot

6,8 työpäivää/työntekijä (1-6/2024 4,5
työpäivää/työntekijä)

Henkilöstön rokotekattavuus

*Otetut influenssarokotteet suhteessa
tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)*

-

Henkilöstö

QWL-indeksi ja vastaus % Ei toteutettu seurantajaksolla.	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>Asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä -100-100</i> Ei NESplus-tuloksia käytettävissä.	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Osaamisen kehittämisen suunnitelma on laadittu. Työn vaarojen arviointeja tehty.														
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 13 kpl (v. 1-6/2024 7 kpl) Onnistumisen välittömät vaikutukset <table border="1"><caption>Onnistumisen välittömät vaikutukset</caption><thead><tr><th>Luokka</th><th>Määrä (kpl)</th><th>Prosentti (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Työhyvinvointi parantui</td><td>9</td><td>30,0%</td></tr><tr><td>Potilas-/asiakasturvallisuus parantui</td><td>9</td><td>30,0%</td></tr><tr><td>Työturvallisuus parantui</td><td>6</td><td>20,0%</td></tr><tr><td>Potilas-/asiakastytyytyväisyys parantui</td><td>6</td><td>20,0%</td></tr></tbody></table>	Luokka		Määrä (kpl)	Prosentti (%)	Työhyvinvointi parantui	9	30,0%	Potilas-/asiakasturvallisuus parantui	9	30,0%	Työturvallisuus parantui	6	20,0%	Potilas-/asiakastytyytyväisyys parantui	6	20,0%
Luokka	Määrä (kpl)	Prosentti (%)														
Työhyvinvointi parantui	9	30,0%														
Potilas-/asiakasturvallisuus parantui	9	30,0%														
Työturvallisuus parantui	6	20,0%														
Potilas-/asiakastytyytyväisyys parantui	6	20,0%														

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 palavereissa, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen.



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue