

Palveluysikön omaavalvonnän osavuosiraportti 9 kk jakso

Raportoitava ajanjakso
1.1.2025-30.9.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti 9 kk jakso

Palveluyksikkö:
Vastaanottopalvelut
Raportoitava ajanjakso:
1.1.2025-30.9.2025

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/palveluun pääsy, jonot/
odotusaika vs. tavoiteaika

Lakisääteinen hoitoon/palveluun
pääsy/palvelutarpeen arviointi

Hoitotakuu 3 kuukautta
Alle 23-vuotiaiden hoitotakuu 2
viikkoa yhteydenotosta
Yhteys pitää saada virka-aikana,
saman päivän aikana

Toiminnan keskeiset
tunnusluvut/suoritteet

Keskeiset tunnusluvut
Jonottomia: Hyrynsalmi, Suomussalmi,
Kuhmo ja Sotkamo
Paltamo jononpää: 18.7.2025, jonossa
yht. 139 henkilöä, kuitenkin
hoitotakuussa.
Ristijärvi: jononpää: 27.6.2025, jonossa
yht. 49 henkilöä, kuitenkin
hoitotakuussa.
Kajaani: Jononpää: 21.7.2025, jonossa
*yht. 1069 hlöä, kuitenkin **hoitotakuussa.***

Jatkuvuus

Hoidon/palvelun jatkuvuuteen liittyvät
havainnot
Hoidon/palvelun jatkuvuus, erityisesti
potilas-lääkäri/sh –suhteen jatkuvuus
parantaa hoidon laatua, vähentää
sairastavuutta sekä kuolleisuutta.

Korjaavat toimenpiteet

Kehitetään hoidon jatkuvuusmallia
(omalääkäri ja omahoitaja)
Jononpurkua tehty Kajaanissa
Etädiagnostiikka pieniin kuntiin
(Vuolijoki, Paltamo ja Ristijärvi)
Kehitetään hoitoketjuja ja omasoten
toimintaa
Onnikka-toimintamalli
(elintapasovellus asiakkaiden
käyttöön)
Tiedolla johtamisen työkaluja
kehitetään

Asiakaskokemus 1)

- **Palautteiden määrä 272 kpl ajalla 1.1.2025-30.9.2025 (48kpl ajalla 1.1.2024-30.6.2024)**



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

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

53,3

Positiiviset havainnot:



Nopea, ystävällinen ja asiantunteva palvelu

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Osaamisen kehittäminen
Hoitoon pääsyn panostaminen, puhelujen ja
omasote-viestien hoitaminen nopeammin

Kehitettävää:



Yhteydensaanti

Pitkä odotusaika

Asiakaskokemus 3)



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

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

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro -järjestelmästä

Määrä

266

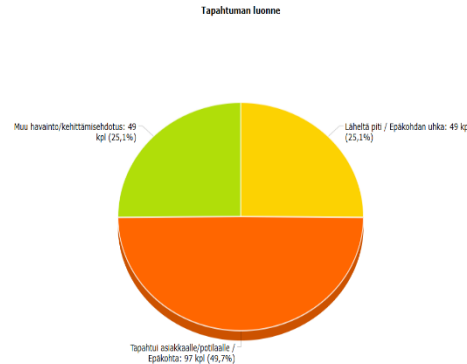
Käsittelyaika

Keskim. Reagointiaika 8pv

Keskim. Käsittelyaika 44pv

Vakavien vaaratapahtumien 0% osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista

Tapahtuminen luonne



Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- ja nestehoitoon liittyvä (47,7% =93kpl)
2. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintoon liittyvä (17,4%= 34kpl)
- 3.Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä (18,5% = 36kpl)

Korjaavat toimenpiteet

Kehittämistoimenpiteiden 2,6 % osuus kaikista ilmoituksista

Kehittämistoimenpiteet

Jokainen haipro –ilmoitus käsitellään yhteisesti henkilöstön kanssa pohtien, miten toimintaa voidaan kehittää.

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö:</i> <i>Vakinaiset:</i> <i>Lääkärit: 46</i> <i>Hoitajat: 77</i> <i>Terveyskeskusavustajat: 18</i> <i>Hallinto: 7</i> <i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit:</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Ajoittaista vajetta henkilöstön riittävydessä	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 52kpl Läheltä piti 2kpl Työtapaturma 5kpl Ammattitautiepäily 4kpl Muu turvallisuushavainto/kehittämisehdotus 41kpl Tyyppi (yleisimmät)
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite <i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana 3,82 (asteikko 1-5)</i>	Sairauspoissaolot	Muu (65,4%) Vaaralliset aineet hengittämällä (7,7%) Äkillinen fyysinen tai psyykkinen kuormittuminen (5,8%) Pisto, viilto, hankauma, leikkautuminen (5,8%) Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % QWL: 57,1, vastaajia 97 hlöä	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>3,82 (asteikko 1-5)</i>	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Toimintatapaa tai menettelyä koskeva kehittämistoimenpide Esihenkilökompassi Työhyvinvointikeskustelut Kehityskeskustelut Tyhy- päivä Osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti kehitetään osaamista yksiköissä HVA:lla tarjolla koulutuksia ja sisäisesti järjestetään koulutuksia QWL- kysely, turvallisuuskulttuurikysely
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 18 kpl	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt)	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen havainnot ja toteutetut kehittämistoimenpiteet:**
 - Henkilöstön osaamisen kehittäminen
 - Henkilöstön riittävyyden turvaaminen
 - Hoitoon pääsyn ja hoidon laadun jatkuva seuranta sekä kehittämistoimet



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue