

Kainuun hyvinvointialueen omavalvonnan osavuositarkastus Q3 2025

Raportoitava ajanjakso

1.1.-30.9.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti Q3

Kainuun hyvinvointialue

Raportoitava ajanjakso:

1.1.- 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.



Omavalvontasuunnitelman seurantaan liittyvät havainnot ja korjaavat toimenpiteet

- Omavalvonnan raportointia toteutetaan jo lähes kaikilla toimi- ja palvelualueilla
- Esihenkilöille toteutettiin kysely omavalvonnan kokonaisuudesta (mm omavalvontasuunnitelmien laadinnasta, henkilöstön ja asiakkaiden osallisuudesta raportoinnista) viikoilla 36-37, vastauksia saatiin vain n. 13 % esihenkilöltä.
 - Vahvuuksina mm. strategian ja arvojen mukana olo, henkilöstön tietoisuus epäkohtailmoitusvelvollisuudesta



Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Hoitoon/palveluun pääsy, jonot/ odotusaika vs. tavoiteaika

[Kainuu 2025 Hoidon-tarpeen-arviointia-odottavien-lukumaara-ja-odotusajat.pdf](#)

<https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sites/default/files/documents/library/2025-10/Hoitoa-odottavien-lukumaara-ja-odotusajat.pdf>

<https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sites/default/files/documents/library/2025-10/Yleisimpiin-leikkauksiin-ja-konservatiivisiin-hoitoihin-odottavien-lukumaara-ja-odotusajat.pdf>

Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi:

[Saapuneet-lahetteet-ja-niiden-kasittelyaika.pdf](#)

[Hoidon tarpeen arviointia odottavat ja niistä yli 90 vrk odottaneiden lukumäärä.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

- Kirurgian toiminnan kehittämisen ja jonojen hallinnan osalta on käynnistetty kuukausittaiset työpajat
- Toteutettu jononpurkua

Asiakaskokemus 1), asiakaspalautteet (Qpro)

Asiakaspalautteet, Qpro (asteikko 1-5)	1-9/2025	1-9/2024
Vastausten määrä	1 868*	1 379
1. Sain apua, kun sitä tarvitsin	4.4	4.4
2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	4.4	4.4
3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	4.4	4.4
4. Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	4.5	4.5
5. Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu	4.4	4.3
6. Saamani tieto hoidosta/ palvelusta oli ymmärrettävää	4.4	4.4
7. Koin saamani hoidon/ palvelun hyödylliseksi	4.5	4.4
Vastausten keskiarvo	4.5	4.4
Asiointipaikka , paikan päällä	930	**
Asiointipaikka , etänä	73	**
NPS Kuinka todennäköisesti suosittelet saamasi palvelua läheisellesi? (-100-100)	64	56
* 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	1-9/2024	1-9/2025
Hoitajat ottivat mielipiteeni huomioon, kun hoitoani suunniteltiin tai toteutettiin	4.5	4.6
Hoitajat ja lääkärit toimivat hyvin yhdessä hoitooni liittyvissä asioissa	4.5	4.6
Hoitoni oli hyvin suunniteltu ja toteutettu hoitajien sekä lääkäreiden toimesta	4.5	4.6
Hoitajat pyysivät minulta anteeksi, jos hoidossani tapahtui virhe	4.3	4.4
Hoitajat puuttuivat epäkohtaan, josta mainitsin heille	4.3	4.4
Hoitajat kertoivat minulle uuden lääkkeen antamisen yhteydessä, miksi lääkettä annetaan	4.5	4.6
Hoitajat kertoivat minulle saamieni lääkkeiden mahdollisista sivuvaikutuksista	4.2	4.3
Hoitajat puhuivat arkaluontoisista asioista siten, etteivät ulkopuoliset kuulleet niitä	4.4	4.6
Hoitajat huolehtivat, että liikkuminen oli turvallista hoidon aikana	4.6	4.7
Hoitajat kohtelivat minua hyvin	4.7	4.8
Hoitajat huolehtivat, etteivät hoito ja/tai tutkimukset aiheuttaneet minulle noloja tai kiusallisia tilanteita	4.6	4.8



Hoitotyön asiakaspalautteet (Qpro)

Asiakaspalautteet (Qpro), asteikko 1-5	1-9/2024	1-9/2025
Hoitajat huolehtivat yksityisyyteni toteutumisesta	4.6	4.7
Sain tarvitsemani avun hoitajilta riittävän nopeasti	4.6	4.6
Sain hoitajilta apua riittävän nopeasti halutessani wc:hen tai alusastian	4.5	4.6
Hoitajat selittivät ymmärrettävästi hoitooni ja tutkimuksiini liittyvät asiat	4.5	4.6
Hoitajat ohjasivat ymmärrettävästi jatkohoitooni liittyvät asiat	4.5	4.6
Hoitajat ohjasivat ymmärrettävästi kotona vointini tarkkailuun liittyvät asiat	4.5	4.6
Hoitajat varmistivat, että ymmärsin saamani tiedon	4.5	4.6
Hoitaja huolehti, että sain lievitystä kipuihin, kun siihen oli tarvetta	4.6	4.6
Hoitajat arvioivat kipujani riittävän usein	4.5	4.5
Hoitajat kuuntelivat minua huolellisesti	4.6	4.6
Hoitajat olivat aidosti läsnä	4.6	4.7
Yhteensä	4,5	4,6



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

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

- NPS 64 (vuonna 2024 1-9 kk NPS oli 56)

Positiiviset havainnot:

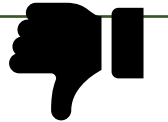


- Ystävällisyys, empaattisuus ja hyvä palvelu
- Nopeus ja aikataulussa pysyminen
- Osaava henkilökunta, henkilökunnan ammattitaito ja asiantunteva palvelu
- Ilmapiiri

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

- Hoidon jatkuvuus mallia kehitetään [Potilaille omalääkäri ja omahoitaja osana hoidon jatkuvuusmallia | Kainuun hyvinvointialue](#)
- OmaSoten käytön kehittäminen [Omasote uudistuu ja tukee sujuvaa asiointia | Kainuun hyvinvointialue](#)
- Perusterveydenhuollon yhteydenottotapa kehitetään ja toimintamalli uudistuu lokakuussa [Kajaanin perusterveydenhuollon vastaanottojen hoitaja- ja lääkäripalveluiden yhteydenottotavat uudistuvat | Kainuun hyvinvointialue](#)

Kehitettävää:



- Aika myöhässä
- Ei pääse lääkärin vastaanotolle
- Ei soiteta takaisin, ei vastata
- Viestintä omaSoten kautta, vastausviiveet

Aikuisten somaattinen erikoissairaanhoido, HappyOrNot palauteautomaatin tulokset

Aikuisten
somaattinen esh



1.1.2025 - 30.9.2025

Positiivisia
palautteita

96%

perustuu 7 906 palautteeseen

HappyOrNot®



Päivystyspalvelut, HappyOrNot palauteautomaatin tulokset

Päivystyspalvelut



1.7.2025 - 30.9.2025

Positiivisia
palautteita

84%

perustuu 1 083 palautteeseen



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) % osuus, kaikista ilmoituksista: - Asiakkaiden, potilaiden, läheisten tekemien ilmoitusten määrä on 0,9% kaikista ilmoituksista - Asiakkaiden kokema turvallisuuden tunne hoidon aikana palautteiden perusteella ka 4.8 (asteikko 1-5)	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: - Kehitetään kotiutusprosessia ja siihen liittyvää tiedonkulkua - Koulutetaan henkilöstöä toimintatavoista
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä - Raportoidaan vuositasolla	
Kantelut ja muistutukset, määrä - Raportoidaan vuositasolla	

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

- Raportoidaan Haipro/Spro –järjestelmästä
- Vaaratapahtumailmoitusten määrä: **3 576** kpl (ed. vuosi 3 989 kpl)

Ilmoitusten käsittelyaika on nopeutunut:

	2024	2025
Reagointiaika keskiarvo, vrk	19	17
Käsittelyaika keskiarvo, vrk	50	34

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista:

- 0,9 % (tavoite < alle 0,4 %)
- Tarkempaan vakavien vaaratapahtumien selvitykseen on otettu 14 ilmoitusta, joista 10 on käsitelty
- Never event ilmoituksia tehty 8 kpl

Tapahtumien luonne:

- Tapahtui asiakkaalle, potilaalle epäkohta- ja vaaratapahtuminen %-osuus kaikista käsitellyistä ilmoituksista on 63 % (ed. vuonna 64,9 %)
- Tavoitteena on < 50 %

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä tapahtumatyyppiä, huomioiden läheltä piti tilanteet ja tapahtuneet vaaratilanteet, ovat:

1. Lääke- ja nestehoitoon liittyvä tilanteet, 30,9 % kaikista ilmoituksista
2. Tapaturmat ja onnettomuudet, 19,7 % kaikista ilmoituksista
3. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä tapahtumat , 10,7 % kaikista ilmoituksista

Korjaavat toimenpiteet

- Kehittämistoimenpide on suunniteltu 4,9 % kaikista ilmoituksista
- Tavoitteena on, että yli 10 % ilmoituksista johtaa kehittämistoimenpiteisiin
- Kaatumistapaturmiin johtuvista syistä ja seurauksista on käynnissä tarkempi selvitystyö

Epäkohtailmoitukset Haipro ja Spro -järjestelmistä

Tapahtumatyypit	1-9/2024 (kpl)	% -osuus kaikista ilmoituksista	1-9/2025 (kpl)	% -osuus kaikista ilmoituksista
Tahdonvastainen hoitotoimenpide	7	0,2	3	0,1
Eettinen osaaminen ja toiminta	40	1,1	65	1,8
Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvä	0	**	10	0,3
Hoidon/palveluiden järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä epäkohta	346	9,7	351	9,8
Spro -ilmoitukset	5		10	

* Luokitus ei käytössä 2024

** Spro-osioita laajennettu myös terveydenhuollon epäkohtailmoituksiin

Turvallinen lääkehoito, Haipro -ilmoitukset 1-9/2025

	Vuosi 2025, kpl	Vuosi 2024, kpl
Ilmoituksia tehty	1103	1057
Odottaa käsittelyä	17 (2 %)	(4 %)
Läheltä piti - tilanteet	296 (26,8 %)	242 (22,9 %)
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle	709	736
Vakavat haittatapahtumat		
Muu havainto kehittämis ehdotus	98 (8,9 %)	79 (7,5 %)
Ilmoitus avoapteekeista	110	87

Lääkintälaiteturvallisuus, Haipro -ilmoitukset 1-9/2025

	Vuosi 2025, kpl	Vuosi 2024, kpl
Ilmoituksia tehty	122	111
Odottaa käsittelyä	3	1
Läheltä piti - tilanteet	57	38
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle	50	46
Muu havainto kehittämis ehdotus	15	27

- Ilmoituksia tehty tänä vuonna 11 kpl enemmän kuin vastaavana aikana edellisenä vuonna.
- Vakavat vaaratapahtumat käsittelytiimin käsittelyyn on noussut 2 laitteisiin liittyvä tapahtumaa.
- Laitteiden ja tarvikkeiden käytettävyys ilmoitukset ovat lisääntyneet eniten edellisen vuoden vastaavaan aikaan verrattuna.

Työelämän laatu QWL, henkilöstökysely

- Henkilöstökysely toteutetaan työelämän laatua mittaavalla kyselyllä, QWL
 - QWL-kyselyn tulosten avulla tiimi voi suunnitella yhdessä työn sujuvuuden kehittämistä ja esihenkilö saa tuloksista tukea johtamistyöhönsä
- Kysely toteutettiin koko organisaatiossa 1.-21.9.2025
 - Henkilöstön osallistumisaktiivisuutta pyrittiin lisäämään viestinnällä ja tuloksena ennätysellinen vastausmäärä: yli 2000
- Työelämän laadun mittaamiseen käytämme QWL-indeksiä, joka kuvaa henkilöstön kokemusta
 - Kainuun hyvinvointialueen QWL indeksi on syyskuun kyselyn vastausten perusteella 59.1
- QWL-kysely sisältää organisaation suositeltavuus indeksin (eNPS), jota arvioidaan kysymyksellä
 - Kuinka todennäköisesti suosittelet työpaikkaasi ystävälle tai kollegalle?
 - Tähän kysymykseen vastausten keskiarvo oli 7.58 asteikon ollessa 0-10.
 - Organisaation suositeluindeksi on 15.66 (asteikko –100-100)
- QWL-kyselyssä kysymme myös henkilöstön turvallisuusindeksin (NSS), jota arvioidaan kysymyksellä
 - Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaan.
 - Tähän kysymykseen vastausten keskiarvo oli 3,96 asteikon ollessa 1-5.
 - Varsinaista turvallisuusindeksi lukua ei vielä ole saatavilla



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.
- Suhteessa vaaratapahtumailmoituksiin (Haipro) onnistumisilmoituksia raportoidaan vähän.
- Toiminnassa tapahtuu kuitenkin paljon onnistumisia, joten onnistumisen raportointikynnys näyttää olevan korkea.

	1 -9/2024 kpl	1-9/2025
Ilmoituksia tehty	277	298
Odottaa käsittelyä	30	36



Sisäinen auditointi

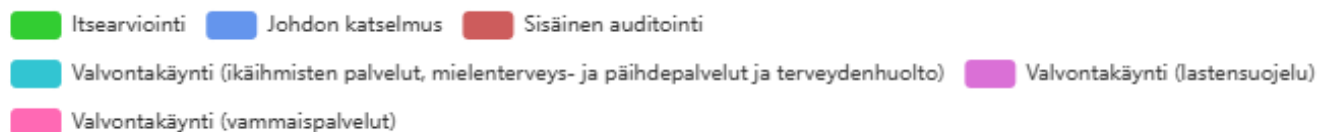
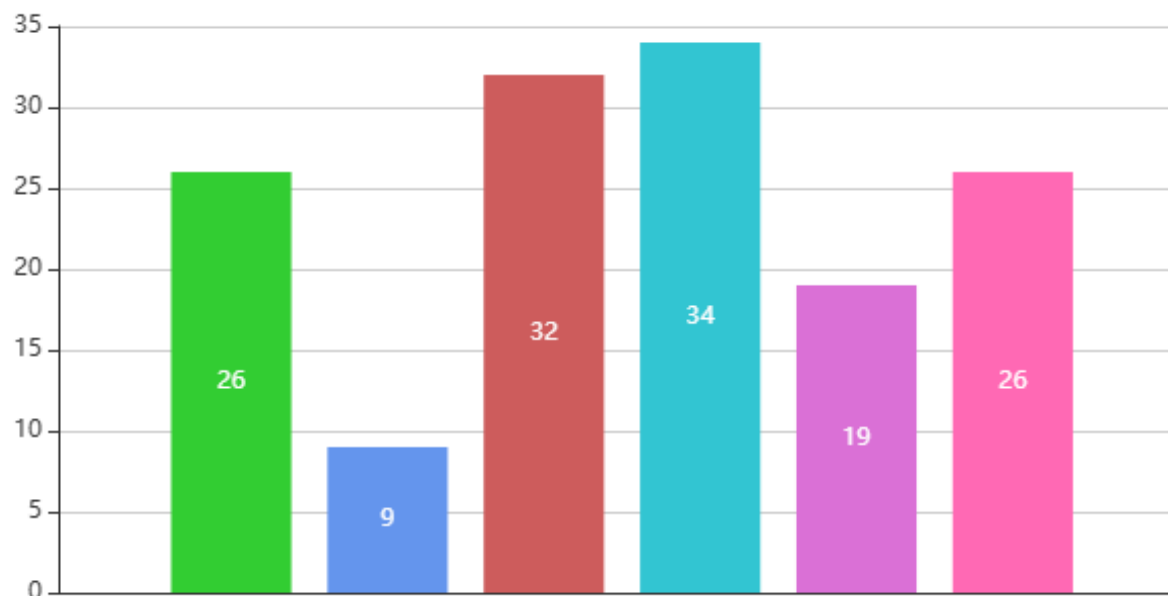
Sisäisen auditoinnin työpajat (3 kpl) pidettiin helmikuussa; vuoden 2025 auditointien toteutus on käynnissä. Auditointien dokumentointi toteutuu Laatuportti-ohjelman kautta.

Toteutuneet sisäiset auditoinnit 1-9/2025	Keskeiset havainnot:
Teemakohtaiset auditoinnit: - Lääkehoidon auditoinnit 5 kpl - Lääkinnällisten laitteiden auditoinnit 4 kpl Toiminnan ja palveluiden auditoinnit: - Lasten ja perheiden palvelut - Kuntoutuspalvelut - Kuhmon arviointi- ja kuntoutusyksikkö	Kehittämistä: - Kaikilla lääkehoitoa itsenäisesti toteuttavilla työntekijöillä on toimintayksikössä toteuttavaa lääkehoitoa vastaava lääkelupa (Medieco teoria, lääkelaskutentti, ja näytöt) ja se on suoritettu/ päivitetty hyväksytysti - Lainaussopimus lääkintälaitteista asiakkaille - Asiakaspalautteiden käsittely viivästynyt Vahvuutena: - Omasote otettu käyttöön kaikissa ammattiryhmissä. - Lääkehoitosuunnitelma on kaikkien lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden nähtävillä ja helposti käytettävissä (yksikön työntekijät tietävät mistä LHS löytyy)



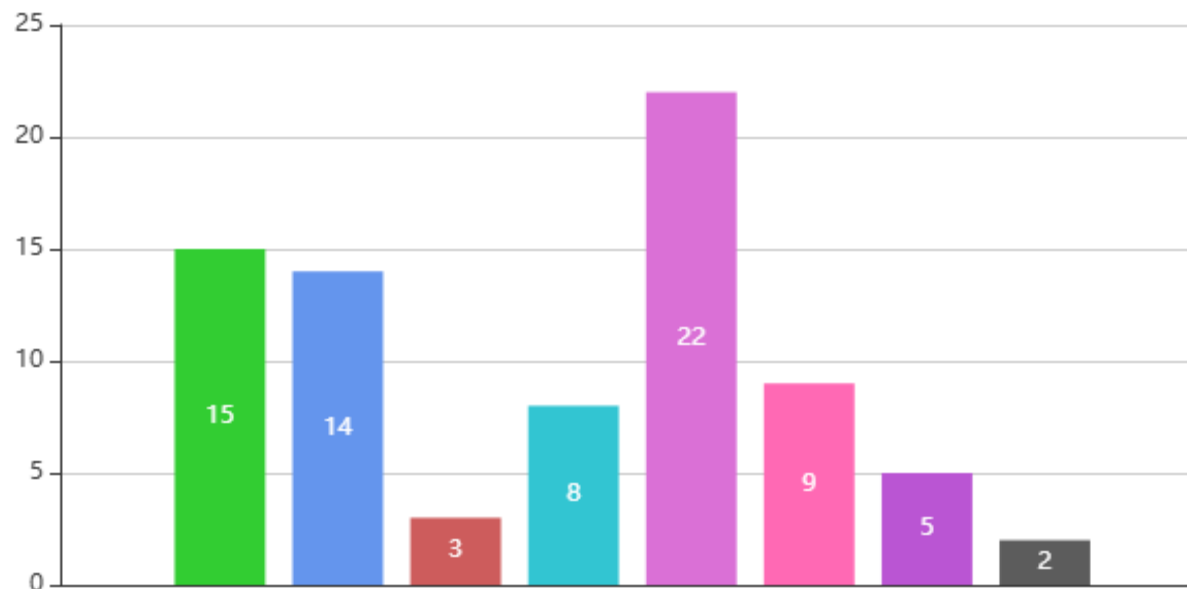
Valvontaan ja omavalvontaan liittyvät tapahtumat, Laatuportti

Tapahtuma



Valvontakäyntien kohdistuminen 1-9/2025

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

- PSAVI/5319/2025 Selvityspyyntö jatkovalvonta: Kainuun hyvinvointialue perusterveydenhuollon hoitoon pääsy
- Valviran uhkasakko: Kainuun hyvinvointialueen saatettava kiireettömään erikoissairaanhoidon pääsy lainmukaiseksi 30.4.2026 mennessä.
 - <https://valvira.fi/-/uhkasakolla-tehostetut-maaraykset-yhdeksalle-hyvinvointialueelle-ja-hus-yhtymalle>



Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Esimerkkejä palveluysiköiden kehittämistoimista omavalvonnan toteutumisen havaintojen perusteella

- Osaamisen kehittäminen
- Hoitoon pääsyn panostaminen, puhelujen ja omasote-viestien hoitaminen nopeammin
- Aikojen saatavuuteen kiinnitetty erityisesti huomiota jonoutuneilla alueilla, samalla kuitenkin varmistaen, ettei muun lakisääteisen toiminnan edellytyksiä heikennetä
- Asiakaspukuhuoneen kalusteiden muutostyöt, jolloin tila on turvallinen
- Haastavat kanyloinnit: vein-finder valo avuksi kanylointiin
- Yhteistyöllä eri tahojen kanssa järjestetty virikkeitä asukkaille
- Etävastaanottoa kehitetty
- Asiakkaan tunnistamisen käytänteet uudistettu





Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue