

# Palveluyksikön omavalvonnan osavuosisiraportti 12 kk jakso

Raportoitava ajanjakso  
1.1.2025-31.12.2025



**KAINUUN**  
hyvinvointialue

# Omavalvonnan osavuosisiraportti 12 kk jakso

Palveluyksikkö:  
Vastaanottopalvelut  
Raportoitava ajanjakso:  
1.1.2025-31.12.2025

## 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 koko vuoden olleet:*

*Hyrynsalmi, Suomussalmi, Kuhmo ja*

*Sotkamo. Ajoittaista haastetta ollut*

*Paltamon, Ristijärven ja Kajaanin*

*vastaanotoilla. Vuoden 2025 lopun*

*tilanne:*

*Paltamo jononpää: 7.11.2025, jonossa*

*yht. 67 henkilöä, kuitenkin*

***hoitotakuussa.***

*Ristijärvi: jononpää: 28.11.2025, jonossa*

*yht. 26 henkilöä, kuitenkin*

***hoitotakuussa.***

*Kajaani: Jononpää: 8.9.2025, jonossa*

*yht. 2382 hlöä. **Hoitotakuun***

***ylittäneiden määrä vuoden 2025***

***lopussa yht. 99 henkilöä.***

***Takaisinsoittopuheluiden***

***hoitamisessa saman päivän aikana***

**Korjaavat toimenpiteet**

**Kehitetty hoidon jatkuvuusmallia ja otettu käyttöön (omalääkäri ja omahoitaja).**

**Takaisinsoittojärjestelmää kehitetty ja otettu uudistettu mallin käyttöön (linjat omahoitajille, reseptien uusintaan/neuvontaan sekä englannin kielinen linja).**

**Etädiagnostiikan kehittämistä ja käyttöä pienissä kunnissa. (Vuolijoki, Paltamo ja Ristijärvi). Paltamossa ja Vuolijoella kokeilua ei enää jatketa vuoden vaihteen jälkeen.**

**Kehitetty hoitoketjuja ja omasoten toimintaa.**

**Onnikka-toimintamalli otettu käyttöön**

# Asiakaskokemus 1)

- **Palautteiden määrä 294 kpl ajalla 1.1.2025-31.12.2025**



# Asiakaskokemus 2)

## Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

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

**51,25**

## 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

<b>Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset 8kpl (HaiPro), n. 2% osuus, kaikista ilmoituksista</b>	<b>Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:</b> -
<b>Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä</b>	
<b>Ei käytettävissä olevaa tietoa</b>	
<b>Kantelut ja muistutukset, määrä</b>	
<b>Ei käytettävissä olevaa tietoa</b>	

# Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

## Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro -järjestelmästä

### Määrä

344

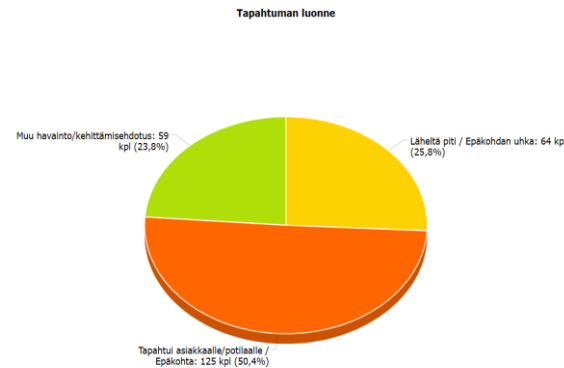
### Käsittelyaika

Keskim. Reagointiaika 7pv

Keskim. Käsittelyaika 43pv

**Vakavien vaaratapahtumien  
0,4% osuus kaikista  
vaaratapahtumailmoituksista**

## Tapahtuminen luonne



## Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- ja nestehoitoon liittyvä (46,7% = 121kpl)
2. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintoon liittyvä ( 17%= 44kpl)
- 3.Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä (17% = 44kpl)

## Korjaavat toimenpiteet

**Kehittämistoimenpiteiden 2,8 % osuus kaikista ilmoituksista**

## Kehittämistoimenpiteet

Haipro –ilmoitukset käsitellään yhteisesti henkilöstön kanssa pohtien, miten toimintaa voidaan kehittää.



# Henkilöstö 1)

<p><b>Henkilöstömäärä</b></p> <p><i>Henkilöstö: Vakinaiset: Lääkärit: 46 Hoitajat: 77 Terveyskeskusavustajat: 18 Hallinto: 7</i></p> <p><i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit: Ajoittain osa lääkärien vakansseista, kunnasta riippuen</i></p>	<p><b>Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys</b></p> <p>Ajoittaista vajetta henkilöstön riittävydessä. Työtä tehdään osin myös etänä toisiin kuntiin tai kuljetaan toiseen kuntaan paikan päälle. Myös potilaat liikkuvat tarvittaessa toiseen kuntaan, jotta saavat tarvitsemansa palvelun.</p>	<p><b>Työturvallisuus</b> ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta</p> <p><b>Ilmoitusten määrä ja luonne</b> <b>70 kpl</b> Läheltä piti 3kpl Työtapaturma 7kpl Ammattitautiepäily 5kpl Muu turvallisuushavainto/kehittämisehdotus 55kpl</p> <p><b>Tyyppi (yleisimmät)</b></p> <p><b>Muu (70%)</b> <b>Vaaralliset aineet hengittämällä (5,7%)</b> <b>Äkillinen fyysinen tai psyykkinen kuormittuminen (4,3%)</b> <b>Pisto, viilto, hankauma, leikkautuminen (4,3%)</b></p>
<p><b>Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite</b> <i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana <b>3,82</b> (asteikko 1-5)</i></p>	<p><b>Sairauspoissaolot</b></p> <p><b>3893 vrk (koko henkilöstö yht., 26,3 pv/tt)</b></p>	<p><b>Henkilöstön rokotekattavuus</b> <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa</i></p>

# Henkilöstö 2)

<b>QWL-indeksi ja vastaus %</b>  <b>QWL: 57,1, vastaajia 97 hlöä</b>	<b>NPS (suositeltavuusindeksi)</b>  <i>3,82 (asteikko 1-5)</i>	<b>Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet:</b>  Toimintatapaa tai menettelyä koskeva kehittämistoimenpide Esihenkilökompassi Työhyvinvointikeskustelut Kehityskeskustelut Tyhy- päivät Osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti kehitetään osaamista yksiköissä HVA:lla tarjolla koulutuksia ja sisäisesti järjestetään koulutuksia QWL- kysely, turvallisuuskulttuurikysely
<b>Onnistumiset</b> <b>PosiPro -ilmoitusten määrä</b>  <i>20 kpl</i>	<b>Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt)</b>  <i>2.66 pv/tt (hoitohenkilöstö)</i>	

# Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

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





**Kiitos!**



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



**KAINUUN**  
hyvinvointialue