

Palveluyksikön omavalvonnan osavuosisiraportti 3 kk jakso

Raportoitava ajanjakso

1.1.2026-31.3.2026



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti 3 kk jakso

Palveluyksikkö:
Vastaanottopalvelut
Raportoitava ajanjakso:
1.1.-31.3.2026

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

Alle 23-vuotiaiden hoitotakuun toteutuu joka kunnassa.

Jonottomia: Hyrynsalmi, Suomussalmi, Sotkamo, Kuhmo, Paltamo Puolanka ja Ristijärvi.

Kajaani jononpää 15.12.2025, yli hoitotakuun maaliskuun 2026 lopussa 8 hlöä, omasote-viesteissä on jonoa Kajaanissa. Muutoin omasote-viestien hoitaminen arkisin kaikilla vastaanotoilla yht. ka 2,9 pv.

Samana päivänä hoidettujen puheluiden määrä vaihdellut 95,4%:n -98,3%:n välillä.

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

Korjaavat toimenpiteet

Kehitetään ja juurrutetaan hoidon jatkuvuusmallia (omalääkäri ja omahoitaja).

Kahden sairaanhoitajan työpanoksen lisääminen Kajaanin resursseihin vuoden alusta.

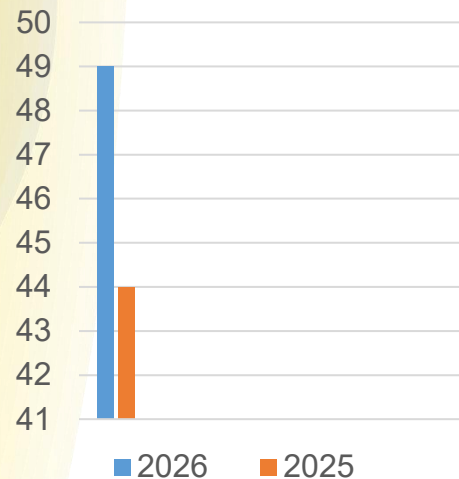
Haastavasta taloustilanteesta huolimatta resurssit on pyritty turvaamaan vastaanotoilla.

Tiedolla johtamisen työkaluja kehitetään.

Asiakaskokemus 1)

- **Palautteiden määrä 49 kpl, 1-3/2026**
- **Palautteiden määrä 44 kpl, 1-3/2025**

Asiakaspalautteet



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100

42

Positiiviset havainnot:



**Asiantunteva hoito.
Ammattitaitoinen henkilökunta.
Selkeä ohjeistus ammattilaiselta.**

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Omasote-viesteihin vastaamisen saattaminen ajan tasalle, tehty sisäisiä toimenpiteitä.

Kehitettävää:



Omasote-viesteihin vastaamisessa viivettä.

Asiakaskokemus 3)

Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

<p>Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) % osuus, kaikista ilmoituksista 0 kpl</p>	<p>Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:-</p>
<p>Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, tieto ei saatavilla tarkasteluajankohtana.</p>	
<p>Kantelut ja muistutukset, tietoja ei ole käytettävissä tällä hetkellä.</p>	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

Määrä

79 kpl

Käsittelyaika

Potilasturvallisuus km.11 pv

Työturvallisuus km. 4 pv

Onnistumiset km. 4 pv

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista

0%

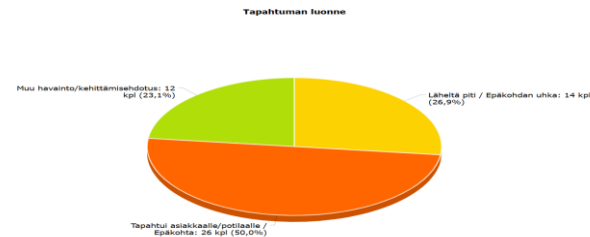
Tapahtumien luonne

Läheltä piti 26,9%

Tapahtui potilaalle 50%

Muu

havainto/kehittämisehdotus 23,1%



Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- ja nestehoitoon, varjo ja merkkiaineeseen liittyvä 42,3%
2. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä 23,1%
3. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä 17,3%

Korjaavat toimenpiteet

Informoidaan/keskustellaan tapahtuneesta 96,2%

Kehittämistoimenpiteiden 7,7% osuus kaikista ilmoituksista

Kehittämistoimenpiteet

Kaikki haipro -ilmoitukset käsitellään yhteisesti koko vastaanoton henkilöstön kanssa pohtien, miten toimintaa voidaan kehittää.

Henkilöstö 1)

<p>Henkilöstömäärä</p> <p><i>Henkilöstö: Vakanssit: Lääkärit 46 Hoitajat 79 Terveyskeskusavustajat 18 Hallinto 7</i></p> <p><i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit:</i></p>	<p>Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys</p> <p><i>Ajoittain vajetta henkilöstön riittävyudessa esim. äkillisissä poissaolotilanteissa.</i></p>	<p>Työturvallisuus- ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta</p> <p>Ilmoitusten määrä ja luonne 18 kpl Tyypit (yleisimmät)</p> <p>Muu turvallisuushavainto/ kehittämisehdotus (13) 72,2% Työtapaturma (5) 27,8% Ammattitautiepäily (0)</p>
<p>Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite</p> <p><i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100-100</i></p> <p>-</p>	<p>Sairauspoissaolot</p> <p><i>Yht. 1051vrk (ei sis. Irit)</i></p>	<p>Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i></p> <p>60% Vastaanottopalvelut</p>

Henkilöstö 2)

<p>QWL-indeksi ja vastaus %</p> <p>Ei työhyvinvointikyselyä seuranta-aikana.</p>	<p>NPS (suositeltavuusindeksi) <i>Asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä -100-100</i></p> <p>Ei työhyvinvointikyselyä seuranta-aikana.</p>	<p>Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet:</p> <p>Esihenkilökompassi Työhyvinvointikeskustelut Kehityskeskustelut Tyhy- päivä Osaamisen kehittämisen suunnitelman mukaisesti kehitetään osaamista yksiköissä HVA:lla tarjolla koulutuksia ja sisäisesti järjestetään koulutuksia QWL- kysely, turvallisuuskulttuurikysely Haiprojen käsittely koko henkilöstön kesken ja pohdinta kehittämistoimenpiteistä.</p>
<p>Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä: 7 kpl</p>	<p>Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt)</p> <p><i>Osallistuttu sisäisiin ja organisaation järjestämiin koulutuksiin sekä esimerkiksi verkkokoulutuksiin. Myös ulkoisia koulutuksia jonkin verran.</i></p>	

Omavalvonnin toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Osaamisen kehittäminen**
- **Resurssien turvaaminen**
- **Säännöllinen seuranta ja arviointi toimenpiteiden toteutumisesta, joiden perusteella toimintaa kehitetään.**
- **Omavalvontaa tehostettu lääkehoidon, lääkinnällisten laitteiden, infektoiden torjunnan ja tietoturvan osalta.**
- **Omavalvonta koskettaa koko henkilöstöä.**



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue