



**Palveluyksikön omavalvonnan  
osavuosisiraportti 3 kk jakso**  
Palveluyksikkö:  
Suun terveydenhuolto  
Raportoitava ajanjakso:  
1/2026



# Omavalvonnan osavuosisiraportti 3 kk jakso

Palveluyksikkö:  
Suun terveydenhuolto  
Raportoitava ajanjakso:  
1-3/2026

## Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score); Suosittelemisindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

NSS: (Net Safety Score) Henkilöstön turvallisuusindeksi (henkilöstön kokemus organisaation turvallisuudesta)

Haipro: Haitta- ja vaaratapatumien sekä epäkohdan ja eäkohdan uhan ilmoitusjärjestelmä, nimetön

Spro: Epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmoitusjärjestelmä, nimellinen

PosiPro: Onnistumisten ilmoittamiseen tarkoitettu osio

QWL: QWL-kysely on henkilöstökysely, joka tuottaa viidentoista kohdennetun ja validoidun kysymysten avulla työelämän laadun indeksin, eli QWL-indeksin.



# Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen havainnot ja toteutetut kehittämistoimenpiteet:**
- Potilaiden taloudellinen liikkumavara kaventunut asiakasmaksujen nousun ja yleisen hintatason nousun myötä. Tämä näkyy yksikköön osoitetuissa muistutuksissa, asiakaspalautteissa ja laskujen oikaisuvaatimuksissa. Yksikkö pyrkii vastaamaan näihin havaintoihin turvaamalla henkilöstön täydennyskoulutusta vaikuttavan ja siten potilaalle oikea-aikaisen ja perustellun hoidon toteuttamiseksi. Lisäksi turvataan aikuisten kiireettömään hoitoon pääsyä mm. pitämällä Sotkamon joustavan klinikan toiminta mahdollisimman häiriövapaana ja keskeytyksettömänä ja välttämällä sen toimintapäivään kohdistuvia keskeytyksiä ja palavereita. Henkilöstön työssä jaksamista ja työkykyisyyttä tuetaan varhaisella puuttumisella ja työkyvyn tuen toimintamalleilla tiiviissä yhteistyössä HR:n ja työterveyshuollon kanssa.



# Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

## Hoitoon/palveluun pääsy, jonot/ odotusaika vs. tavoiteaika

Hoitoon pääsy toteutui lain edellyttämällä tasolla Suomussalmella, Hyrynsalmella, Puolangalla, Paltamossa, Ristijärvellä ja Kuhmossa. Sotkamossa ja Kajaanissa hoitoon pääsy ylitti 6 kk määräajan 23 vuotta täyttäneillä ja 3 kk määräajan 18-22-vuotiailla. Suu- ja leukasairauksien poliklinikka pysyi erikoissairaanhoidon hoitotakuussa ja läheteiden käsittelyajoissa.

## Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehtiin puhelimitse takaisinsoittojärjestelmän kautta lähes 100 %:lle soittajista.

## Toiminnan keskeiset tunnusluvut/suoritteet

### *Keskeiset tunnusluvut*

Verrattuna 29.9.2026 tilanteeseen, hoitotakuu- ja recall-jonot lyhenivät edelleen noin puolittuen puolen vuoden takaisesta.

### **Jatkuvuus**

*Hoidon/palvelun jatkuvuuteen liittyvät havainnot*

Hoidon jatkuvuus toteutui parhaiten pienissä yksiköissä, mutta henkilöstön vaihtuvuus ja henkilöstön verrattain nuori ikärakenne merkitsevät väistämättä myös vaihtuvaa hoitavaa hammaslääkäreitä, suuhygienistiä tai hoitajaa.

## Korjaavat toimenpiteet

Sotkamon joustavan klinikan täyden kapasiteetin turvaaminen sen toimintapäivinä

Kajaanissa purettiin kiireettömän hoidon hoitotakuujonoa Teppanan hammashoitolassa 1.2.2026 alkaen, jatkuen kesäkuun loppuun saakka. Jononpurku toteutettiin viikonlopputöinä yhdessä Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n kanssa.

# Asiakaskokemus 1)

- Qpro-järjestelmä kaaviokuva väittämistä raportoivalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon
- **Palautteiden määrä** 16 kpl, joista käsitelty 16 kpl (100 %), paperilomakkeella saapuneiden palautteiden siirto Qpro-järjestelmään on vielä kesken.
- Vasemmalla vuoden 2026 tilanne, oikealla vuoden 2025 tilanne

(Väittämien lähde THL/Kansallinen asiakaspalaute)

Pyydämme sinua valitsemaan kokemustasi vastaavat vaihtoehdot.



näytä vastausten lukumäärät  
1 = Täysin eri mieltä - 5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	ka	s	n	Ei koske minua
Sain apua, kun sitä tarvitsin.	☹️	😐	😊	😄	😊	3,5	1,9	11	0
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	☹️	😐	😊	😊	😊	3,3	1,6	10	1
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	☹️	😐	😊	😊	😊	3,8	1,5	11	0
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.	☹️	😐	😊	😊	😊	4,2	1,2	10	1
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.	☹️	😐	😊	😊	😊	4	1,2	10	1
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.	☹️	😐	😊	😊	😊	3,8	1,2	11	0
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.	☹️	😐	😊	😊	😊	3,6	1,7	11	0
<b>Yhteensä</b>				😊		3,7	1,5	10,6	

(Väittämien lähde THL/Kansallinen asiakaspalaute)

Pyydämme sinua valitsemaan kokemustasi vastaavat vaihtoehdot.



näytä vastausten lukumäärät  
1 = Täysin eri mieltä - 5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	ka	s	n	Ei koske minua
Sain apua, kun sitä tarvitsin.	☹️	😐	😊	😊	😊	4,9	0,3	8	0
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	☹️	😐	😊	😊	😊	4,3	1,5	6	0
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	☹️	😐	😊	😊	😊	4,6	0,9	14	0
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.	☹️	😐	😊	😊	😊	4,5	1,3	8	0
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.	☹️	😐	😊	😊	😊	3,8	1,6	14	0
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.	☹️	😐	😊	😊	😊	4,4	1,4	7	0
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.	☹️	😐	😊	😊	😊	4,5	1,3	8	0
<b>Yhteensä</b>				😊		4,4	1,3	9,3	

# Asiakaskokemus 2)

## Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

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

**+ 18**

## Positiiviset havainnot:



Palvelu koettu hyödylliseksi (4,2/5) ja turvalliseksi (4,2/5) ja potilaat tietävät, miten hoito tai palvelu käynnin jälkeen jatkuu (4/5). Hoitopäätökset tehtiin yhteistyössä potilaan kanssa (3,8/5).

## Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Suurin osa palautteista johti suoraan käsittelyyn henkilökunnan kanssa. Koska merkittävä osa oli positiivisia, välitettiin kiitoksia yksiköihin, mikä lisäsi osaltaan henkilöstön työssä jaksamista ja motivaatiota. Kehittämistä vaativissa palautteissa korostui hoitoon pääsyn hitaus tai viiveet, mikä ei tuonut uutta tietoa hoitoon pääsystä yksikköön, vaan oli linjassa jonotietojen seurannan kautta saadun tiedon kanssa.

## Kehitettävää:



Tunne kokonaisvaltaisesta välittämisestä sai heikoimman arvosanan (3,3/5)

# Asiakaskokemus 3)

(Väittämien lähde THL/Kansallinen asiakaspalaute)

Pyydämme sinua valitsemaan kokemustasi vastaavat vaihtoehdot.



näytä vastausten lukumäärät

1 = Täysin eri mieltä - 5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	ka	s	n	Ei koske minua
Sain apua, kun sitä tarvitsin.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	3,5	1,9	11	0
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	☹️	☹️	😬	😊	😊	3,3	1,6	10	1
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	3,8	1,5	11	0
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4,2	1,2	10	1
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4	1,2	10	1
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	3,8	1,2	11	0
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	3,6	1,7	11	0
<b>Yhteensä</b>				😊		3,7	1,5	10,6	



# Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

<b>Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) % osuus, kaikista ilmoituksista</b>  0%	<b>Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:</b>  Laskujen oikaisuvaatimusten määrä jonkin verran kasvussa, minkä katsottu olevan seurausta yleisestä taloudellisesta tilanteesta ja asiakasmaksujen noususta.  Muistutuksissa ja laskujen oikaisuvaatimuksissa erottuu jaetun päätöksenteon ja potilaan etukäteisen informoinnin sekä suostumuksen merkitys samoin kuin potilaiden tiukentunut taloudellinen tilanne, mistä informoitu toimintayksiköitä mm. yksikön viikkopalaverieissa niin lainsäädäntö- kuin eettiseltä pohjalta.
<b>Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä</b>	
<b>Kantelut ja muistutukset, määrä</b>  Terveystieteiden muistutuksia 5 kpl, käsiteltyjä 5 kpl	

# Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

## Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

### Määrä

Potilasturvallisuus 22,  
Työturvallisuus 19,  
Tietoturva 5,  
Onnistumiset 4

### Käsittelyaika

Yksikössä raportointihetkellä  
23.6.26 odottaa käsittelyä 1  
potilasturvallisuusilmoitus ja 1  
työturvallisuusilmoitus

### Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista

0%

## Tapahtuminen luonne

### Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Aseptiikkaan/hygieniaan liittyvä
2. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä
3. Laboratorio-, kuvantamis- tai muuhun asiakas- tai potilastutkimukseen liittyvä sekä tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvät

## Korjaavat toimenpiteet

### Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista

*0%, sillä valtaosa (56,5%) suunniteltu informoitavaksi tai keskusteltavaksi esimerkiksi yksikön viikkokokouksessa*

### Kehittämistoimenpiteet

*Kehittämistoimenpiteet toteutettu erityisesti yksikön viikkokokouksessa informoiden.*

# Henkilöstö 1)

## Henkilöstön kanssa

<p><b>Henkilöstömäärä</b></p> <p><i>Henkilöstö: n. 110 Vakinaiset: n. 110 vakinaista, osa-aikaisuuksien myötä määrärahoilla rekrytoitu myös määräaikaisia. Vakanssijärjestelmästä luovuttu 1.1.2026 ja siirrytty henkilöstömenoperustaiseen tarkasteluun.</i></p>	<p><b>Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys</b></p> <p><i>Kaikki yksiköt toiminnassa, valtaosin työsuhteisesti, hyvin pienessä määrin ostopalveluina ja Sotenderin kautta.</i></p>	<p><b>Työturvallisuus</b> ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta</p> <p><b>Ilmoitusten määrä ja luonne</b></p> <p>20</p> <p><b>Tyyppi</b> (yleisimmät)</p> <p>Muu-kategoria 45%, putoaminen, kaatuminen, kompastuminen ja liukastuminen 10%.</p> <p><b>Henkilöstön rokotekattavuus</b> Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</p> <p>Tieto ei saatavilla raportointihetkellä.</p>
<p><b>Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite</b></p> <p><i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100-100</i></p> <p>Tieto ei saatavilla raportointihetkellä.</p>	<p><b>Sairauspoissaolot</b></p> <p><i>Koontidata ei saatavilla raportointihetkellä.</i></p>	

# Henkilöstö 2)

<p><b>QWL-indeksi ja vastaus %</b></p> <p>Tarkastelujaksolla ei QWL-kyselyä.</p>	<p><b>NPS (suositeltavuusindeksi)</b> <i>Asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100</i></p> <p><i>Tarkastelujaksolla ei QWL:stä johdettavaa NPS-indeksiä.</i></p>	<p><b>Työhyvinvointia, työturvallisuutta ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet:</b></p> <p>Kehityskeskustelut aloitettu 1-3/2026 useissa toimipisteissä. Helmikuussa 2026 järjestetty kautta aikain toinen yksikön oma turvallisuuskoulutus. 1-3/2026 valmisteltu yta-alueen yhteistä toukokuun koulutuspäivää, aiheena hammastapaturmat. Varhaisen puuttumisen ja työkyvyn tuen toimintamallit käytössä päivittäisessä toiminnassa.</p>
<p><b>Onnistumiset</b> <b>PosiPro -ilmoitusten määrä</b></p> <p>4</p>	<p><b>Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt)</b></p> <p><i>Hammaslääkärit oikeutettuja yhteen täydennyskoulutuspäivään kuukaudessa (osa-aikaisuuksissa suhteessa osa-aikaprosenttiin), hoitohenkilöstö 6 täydennyskoulutuspäivään vuodessa.</i></p>	



**Kiitos!**



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



**KAINUUN**  
hyvinvointialue