

Palveluyksikön omavalvonnan osavuosisiraportti 3 kk jakso

Raportoitava ajanjakso
1.4.2026-30.6.2026



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti 3 kk jakso

Palveluyksikkö:
Vastaanottopalvelut
Raportoitava ajanjakso:
1.4.-30.6.2026

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.*

*Kajaanin jononpää vklla 27: 10.2.2026, yli
hoitotakuun kesäkuun 2026 lopussa 290
hlöä, omasote-viesteissä on jonoa
Kajaanissa. Muutoin omasote-viestien
hoitaminen arkisin kaikilla vastaanotoilla
yht. vaihdellut tarkastelujakson aikana
1,5pv:n- 4,1 pv:n välillä.*

*Samana päivänä hoidettujen puheluiden
määrä yhteensä 96,8%. Puheluita
yhteensä 28 082 kpl.*

*Hoidon/palvelun jatkuvuus, erityisesti
potilas-lääkäri/sh-suhteen jatkuvuus
parantaa hoidon laatua, vähentää*

Korjaavat toimenpiteet

**Kehitetään ja juurrutetaan hoidon
jatkuvuusmallia (omalääkäri ja
omahoitaja).**

**Kahden sairaanhoitajan työpanoksen
lisääminen Kajaanin resursseihin
vuoden alusta.**

**Haastavasta tilanteesta
huolimatta resurssit on pyritty
turvaamaan vastaanotoilla.**

**Tiedolla johtamisen työkaluja
kehitetään.**

Asiakaskokemus 1)

- Palautteiden määrä 19 kpl, 4-6/2026
- Palautteiden määrä 91 kpl, 4-6/2025



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100

-19

Positiiviset havainnot:



**Asiantunteva hoito ja palvelu.
Ammattitaitoinen ja ystävällinen henkilökunta.**

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Omasote-viesteihin vastaamisen saattaminen ajan tasalle, tehty sisäisiä toimenpiteitä. Viestien ja puheluiden hoitamisen aikojen jatkuva seuranta.

Kehitettävää:



Omasote-viesteihin vastaamisessa viivettä.

Asiakaskokemus 3)



Asiakkaiden raportointi turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) 9% osuus, kaikista ilmoituksista 6 kpl	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: Informoitu ja keskustelu tiimin/ työntekijöiden kanssa asiasta ja pohdittu kehittämistoimia.
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, tieto saatavilla vuodelta 2025, jolloin ollut 128 yhteydenottoa vastaanottopalveluihin liittyen.	
Kantelut ja muistutukset, tietoja ei ole käytettävissä tällä hetkellä.	

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

Määrä

68 kpl

Käsittelyaika

Potilasturvallisuus km.17 pv

Työturvallisuus km. 16 pv

Tietoturva km. 3pv

Onnistumiset km. 19 pv

**Vakavien vaaratapahtumien %
osuus kaikista
vaaratapahtumailmoituksista**

0%

Tapahtumien luonne

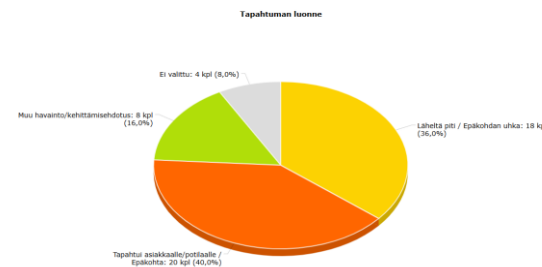
Läheltä piti 36%

Tapahtui potilaalle 40%

Muu

havainto/kehittämisehdotus

16%



Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- ja nestehoitoon, varjo ja merkkiaineeseen liittyvä 40%
2. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä 11%
3. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä 10%

Korjaavat toimenpiteet

Informoidaan/keskustellaan tapahtuneesta 80%

Kehittämistoimenpiteiden 6% osuus kaikista ilmoituksista

Kehittämistoimenpiteet

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

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö:</i> <i>Vakanssit:</i> <i>Lääkärit 46</i> <i>Hoitajat 79</i> <i>Terveyskeskusavustajat 18</i> <i>Hallinto 7</i> <i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit:</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys <i>Ajoittain vajetta henkilöstön riittävyudessa esim. äkillisissä poissaolotilanteissa.</i>	Työturvallisuus- ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 14 kpl Tyyppi (yleisimmät) Muu turvallisuushavainto/ kehittämis ehdotus (7) 50% Työtapaturma (4) 28,6% Ammattitautiepäily (0)
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite <i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5.</i> <i>Turvallisuusindeksi välillä -100-100</i> <i>-</i>	Sairauspoissaolot <i>Yht. 611 vrk (ei sis. Irit)</i>	

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % Ei työhyvinvointikyselyä seuranta-aikana.	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>Asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä -100-100</i> Ei työhyvinvointikyselyä seuranta-aikana.	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: 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.
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä: 3 kpl	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) <i>Osallistuttu sisäisiin ja organisaation järjestämiin koulutuksiin sekä esimerkiksi verkkokoulutuksiin. Myös ulkoisia koulutuksia jonkin verran.</i>	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

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



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue