

# Oma- ja ulkovalvonnan osavuosisikatsaus Q1

1.1.-31.3.2024



**KAINUUN**  
hyvinvointialue

# Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma

- Omavalvontaohjelma on lakisääteinen dokumentti, jonka tavoitteena on määrittää ja ohjata hyvinvointialueen järjestämien palvelujen omavalvontaa. Omavalvontaohjelmassa on kuvattu valvonnan keskeiset strategiset periaatteet. Siihen on kirjattu, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman hyväksyy aluehallitus ja se laaditaan valtuustokausittain ja päivitetään tarvittaessa.
- Kainuun hva:n omavalvontaohjelma 2023 –2025 on päivitetty ja hyväksytty aluehallituksessa 20.5.2024:

## [Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelman päivitys](#)

- Omavalvontaohjelmaa täydentävät hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma ja valvontasuunnitelma, laatukäsikirja, laadunhallinnan toimintasuunnitelma, palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat sekä pelastuslaitoksen ja ensihoidon palvelutasopäätökset
  - Hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma on hyväksytty hyvinvointialueen johtoryhmässä 7.5.2024
  - Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat osin valmistuneet, osin päivitetty ja osalla palveluyksiköitä vielä valmisteilla
  - Työstämme suunnitelmia yhteisten työpajojen kautta



# Ajankohtaista tilastotietoa palveluihin ja hoitoon pääsystä

- Ikäihmisten sosiaalipalveluihin pääsyn keskimääräinen odotusaika
- Kainuun hyvinvointialue/hoidon saatavuus
- Kiireettömään hoitoon pääsyn toteutuminen terveysasemilla | Kainuu
- Kiireettömään hoitoon pääsyn toteutuminen suun terveydenhuollossa | Kainuu
- Palvelujen ja hoidon saatavuuden määräaikoja seurataan palvelutuotannossa säännöllisesti
  - Kiireettömässä erikoissairaanhoidossa on haasteita erityisesti kirurgialla ja silmätaudeilla.
- Hyvinvointialue sai Valviralta määräyksen järjestää kiireettömän erikoissairaanhoitoon pääsy lainmukaiseksi 31.3.2025 mennessä.
  - Tältä osin korjaavat toimenpiteet ovat palvelualueilla käynnissä.



# Asiakaskokemus ja osallisuus

- Hyvinvointialueella on käytössä erilaisia mahdollisuuksia antaa palautetta.
- Seuraavilla kalvoilla on koosteet reaaliaikaisen palautejärjestelmän (Qpro) tuloksista tämän vuoden kolmelta ensimmäiseltä kuukaudelta sekä käytössä olevien palautepäätteiden ja hoitotyön palautteiden koosteet.
- Asiakaskokemukseen positiivisesti vaikuttavia asioita olivat mm. kohtelu, kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen, henkilöstön ammattitaito ja osaaminen. Negatiivisesti puolestaan koettiin mm. huono kohtelu, palveluun pääsyn vaikeus, tiedonkulun puutteet.
- Hyvinvointialueen asiakaspalautejärjestelmää kehitetään. Kehittämistyön tavoitteena on mm pilotoida tekstiviestipalautetta tämän vuoden aikana.
- Hyvinvointialueen osallisuusohjelma on valmisteluvaiheessa



# Asiakaspalautteet (Qpro)

Asiakaspalautteet (Qpro)	1-3/2023	1-3/2024
Vastausten määrä	102 kpl	155 kpl
<b>THL:n kansalliset väittämät (asteikko 1-5)</b>		
1. Sain apua, kun sitä tarvitsin	3,8	3,2
2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	3,5	3,3
3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	3,7	3,4
4. Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	3,7	3,5
5. Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu	3,6	3,4
6. Saamani tieto hoidosta/ palvelusta oli ymmärrettävää	4	3,4
7. Koin saamani hoidon/ palvelun hyödylliseksi	3,6	3,4
<b>NPS</b> Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamasi palvelua läheisellesi? (NPS voi olla välillä -100-100)	<b>-7</b>	<b>-23</b>

# Hoitotyön asiakaspalautteet (Qpro)

Asiakaspalautteet (Qpro), asteikko 1-5	1-3/2023	1-3/2024
Vastausten määrä	163 kpl	241 kpl
<b>THL:n kansalliset väittämät</b>		
1. Sain apua, kun sitä tarvitsin	4,7	4,4
2. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	4,8	4,4
3. Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	4,7	4,4
4. Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana	4,8	4,5
5. Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu	4,8	4,4
6. Saamani tieto hoidosta/ palvelusta oli ymmärrettävää	4,8	4,4
7. Koin saamani hoidon/ palvelun hyödylliseksi	4,8	4,5
<b>NPS</b> Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamasi palvelua läheisellesi? (NPS voi olla välillä -100-100)	<b>98</b>	<b>65</b>

# Asiakaspalautekoosteet palautelaitteilta, käytössä keskussairaalassa

Aikuisten  
somaattinen esh



1.1.2024 - 31.3.2024

Positiivisia  
palautteita

95%

perustuu 2 546 palautteeseen

Päivystyspalvelut



1.1.2024 - 31.3.2024

Positiivisia  
palautteita

82%

perustuu 979 palautteeseen

# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

- Asiakas -ja potilasturvallisuuden tilannekuvaa seurataan mm. vaara- ja haattatapahtumailmoitusten kautta
  - Järjestelmään kirjataan myös turvallisuus ja kehittämishavainnot sekä läheltä piti -tilanteet.
- Pyrimme siihen, että hyvinvointialueella on avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jotta turvallisuushavaintoja tehdään herkästi
- Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti yksiköissä
  - ilmoitusten pohjalta tehdään tarvittavat korjaus ja kehittämistoimenpiteet
- Asiakaspalautekyselyn väittämään: ”Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana” vastausten keskiarvo oli 3,5 (asteikolla 1–5).



# Palvelujen laatu ja turvallisuus, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

	1-3/2023 (kpl)	%	1-3/2024 (kpl)	%
Ilmoituksia tehty, kaikki ilmoitukset	1 248 kpl	-	1 291 kpl	-
Potilaiden, asiakkaiden, läheisten tekemiä ilmoituksia	1 kpl		7 kpl	
Odottaa käsittelyä	-	-	183	14 %
Läheltä piti-tilanteet	227 k	18,2 %	249	19,3%
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle	853	68,3 %	831	64,4 %
Muu havainto, kehittämisehdotus	168	16,3 %	211	16,3 %

Ilmoituksia tehty vuoden ensimmäisen kolmanneksen aikana 43 kpl enemmän kuin vastaavana aikana edellisenä vuonna

# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

## Ilmoituksia tehty eniten (TOP 5), tapahtumatyyppi

1. Lääkehoito 350 kpl, 27 % ilmoituksista
2. Tapaturma, onnettomuus 251 kpl, 19,4 % ilmoituksista
3. Tiedonkulku, tiedonhallinta 164 kpl, 12,7 % ilmoituksista
4. Hoidon/palvelun järjestelyt tai saatavuus 138 kpl, 10,7 % ilmoituksista
5. Muu hoito tai seuranta 95 kpl, 7,4 % ilmoituksista



# Henkilöstö

- Kainuun hyvinvointialueen henkilöstöstrategia on hyväksytty aluehallituksessa 12.2.2024 [Kainuun hyvinvointialueen henkilöstöstrategia](#)
- Työelämän laatua kuvaava henkilöstökysely (QWL) toteutetaan huhtikuussa
- Henkilöstömitoituksia seurataan säännöllisesti
- Henkilöstöllä on mahdollisuus tehdä toimintaan, hoitoon tai palveluun liittyvä onnistumisilmoitus.
  - Alkuvuoden aikana tehtiin 92 onnistumisilmoitusta.
  - Onnistumisilmoitusten välittömät vaikutukset liittyivät työhyvinvointiin ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Palvelujen ja hoidon saatavuuden määräaikoja seurataan palvelutuotannossa säännöllisesti.



# Omavalvonta ja valvonta

- Sisäiset arvioinnit ovat osa hyvinvointialueen omavalvontaan ja ne toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti.
  - Vuoden 2024 arvioinnit ovat käynnistyneet. Vuoden aikana arvioidaan mm. asumispalveluja, osastohoitoa ja päivystystoimintaa
- Sopimusohjaus ja –valvonta
  - Hankintaprosessi ja siihen liittyvä ohjeistus on päivitetty
  - Ohjaus- ja valvontakäynnit ovat käynnistyneet
- Pohjois-Suomen aluehallintovirasto toteutti ohjaus- ja arviointikäynnin ikäihmisten palveluihin 9.2.2024.
  - Käynnillä todetut havainnot on korjattu.





**Kiitos!**



**KAINUUN**  
hyvinvointialue



**KAINUUN**  
hyvinvointialue