

# Kainuun hyvinvointialueen omavalvonta vuosikatsaus 2023

Omavalvonnan havainnot ja kehittämistoimenpiteet



# Sisältö:

Johdanto Keskeiset käsitteet Omavalvonta ja valvonta Valvonnan kokonaisuus sekä Näyttöön ja tutkittuun tietoon perustuva omavalvonta Kainuun hva:lla Omavalvonnan kehittämistoimenpiteet 2023 Strategia: Terveyttä, turvaa ja hyvinvointia Kainuussa	Diat 3 -9
<b>Teemme yhdessä ihmiseltä ihmiselle</b> Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus Etä- ja digipalvelujen käyttö Osallisuus Pelastuslaitoksen omavalvonta Asiakkaan palautekanavat, palautejärjestelmä ja palautteet 2023	Diat 11-20
<b>Toimimme kestävästi tehokkaasti</b> Palvelujen laatu ja turvallisuus Lääkehoidon turvallisuus Lääkintälaiteturvallisuus Infektioiden torjunta ja aseptiikka Laadunhallinta, ulkoinen arviointi ja sisäinen arviointi Sopimusohjaus ja -valvonta Palvelujen jatkuvuus ja yhdenvertaisuus Sosiaali- ja potilasasiain toiminta Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	Diat 22-37
<b>Uudistamme rohkeasti</b> Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2023 STM Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon itsearviointi Kainuun hyvinvointialue 2023 Järjestämissuunnitelma Turvallisuuskulttuuri	Diat 39-43
<b>Johdamme osaamista, työkykyä ja hyvinvointia</b> Henkilöstökertomus 2023 QWL-työelämän laatu, onnistumisilmoitukset Opiskelijapalautteet	Diat 46-48  2



# Johdanto

- Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta on laaja kokonaisuus. Se on kaiken valvonnan perusta, joka sisältää järjestämisen omavalvonnan, julkisen ja yksityisen palvelutuotannon omavalvonnan, valvonnan ja ohjauksen.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (26 § 4 mom.) velvoittaa: ”Omavalvontaohjelma sekä **omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot** ja niiden perusteella tehtävät **toimenpiteet** on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.”
- Tämä on ensimmäinen Kainuun hyvinvointialueen valvonnan vuosiraportti, jatkossa omavalvonnan toteutumisen seurannasta tullaan raportoimaan kolmen kuukauden välein osana toiminnan ja talouden seurantaa. Raportti julkaistaan [hyvinvointialue.kainuu.fi/](https://hyvinvointialue.kainuu.fi/) -verkkosivuilla; myös omavalvontaohjelma on nähtävillä verkkosivuilla.
- Omavalvonnan raportointia kehitetään jatkuvana prosessina. Raportti koostuu hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa ja ministeriöiden kansallisissa tavoitteissa määritetyistä osa-alueista, joita seuraamalla voidaan varmistaa hyvinvointialueen onnistuminen palvelujen järjestämisessä – nämä käsitteet on kuvattu seuraavassa diassa.
- Omavalvontaa ja valvontaa toteutetaan **yhteistyössä** järjestämisen tuen ja palvelutuotannon kesken

# Keskeiset käsitteet

<b>Omavalvonta</b> Omavalvonta on keino parantaa hoidon ja palvelun laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.	<b>Saatavuus</b> Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan asiakkaiden (tosiasiallista) mahdollisuutta saada palveluja. Saatavuuteen kuuluu ensinnäkin se, onko palveluja ylipäänsä tarjolla, ja toiseksi se, onko palveluja tarjolla riittävästi väestön tarpeisiin nähden. Usein saatavuustermiin liitetään myös se, kuinka nopeasti asiakas pääsee palveluihin.	<b>Vaikuttavuus</b> Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla aikaansaatua positiivinen muutos ihmisen terveydentilassa, toimintakyvyssä, hyvinvoinnissa tai elämänlaadussa. Myös edellä mainittujen heikkenemisen ehkäiseminen. Kustannusvaikuttavuus on vaikuttavuuden suhde sen aikaansaamiseksi käytettyihin resursseihin. Arkikielessä vaikuttavuudelle tarkoitetaan usein kustannusvaikuttavuutta
<b>Omavalvontaohjelma</b> Hva:n strateginen, julkinen asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta. Toimii ohjaavana dokumenttina omavalvontasuunnitelmiin nähden.	<b>Jatkuvuus</b> Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuutta. Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.	<b>Yhdenvertaisuus</b> Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan asukkaiden näkökulmasta mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista tulee tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi
<b>Työelämän laatu</b> Kainuun hva:n strategisena tavoitteena on olla arvostettu ja vetovoimainen työpaikka, jossa onnistutaan yhdessä ja työelämän laatu koetaan hyväksi. Hyvinvoivalla henkilöstöllä varmistetaan laadukkaat ja turvalliset palvelut.	<b>Turvallisuus ja laatu</b> Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi seurannassa huomioidaan sosiaali- ja terveyspalveluihin sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.	<b>Asiakaskokemus ja osallisuus</b> Tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa. Kainuun hva:n en osallisuusohjelmassa määritellään, mitä osallisuudella tarkoitetaan ja nimetään tavoitteet osallisuuden edistämiseksi



# Omavalvonta ja valvonta

- Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä **laadun- ja riskienhallintaa** sekä **jatkuvuuden varmistamista**, jolla osaltaan varmistetaan **asiakas- ja potilasturvallisuuden** toteutuminen
- Omavalvonnalla määritetään ja toimeenpannaan se, miten organisaatio vastaa **palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta**
- Hyvinvointialueen on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin **asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät**
- Palvelunjärjestäjän on seurattava myös **henkilöstön riittävyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta** palvelujen toteuttamisessa
- Varmistetaan myös yksityisen palveluntuottajan **omavalvonnan toteutumista, ja sen riittävyttä**
- **Omavalvontaohjelma** toimii Kainuun hva:n strategisena asiakirjana ohjaamassa valvontatoimintaa
- Täältä pohjalta on laadittu hyvinvointialueen **valvontasuunnitelma** vuosille 2023-2025
- **Omavalvontasuunnitelma** toimii hallinnollisena ohjeena ja käsikirjana palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien laadinnassa



# Valvonnan kokonaisuus Kainuun hyvinvointialueella

## HYVINVOINTIALUE

Aluevaltuusto  
Aluehallitus  
HVA-johdoryhmä

### SISÄINEN VALVONTA

Järjestämis-  
vastuu

Oma  
palvelutuotanto

### ULKOINEN VALVONTA

Tehtävät

Omavalvonta

Riskienhallinta

Sopimusvalvonta

Sisäinen tarkastus

Tilintarkastus

Toimijat

Järjestämisen  
tuen valvontatiimi

Tarkastus-  
lautakunta

Viranomaiset  
(ministeriöt, Valvira,  
THL, AVI)

Luottamushenkilöt,  
toimielimet

Tilintarkastajat

Menetelmät,  
keinot, työkalut

Palvelutuotannon  
valvontaverkosto

Asiakkaat,  
potilaat, läheiset

Henkilöstö

Johto- ja  
esihenkilöt

Viranomais  
valvonta

Ulkoinen  
arviointi

- ISO 9001
- Kliiniset  
auditoinnit

Valvonta-  
käynnit

Sisäinen  
arviointi

- auditoinnit,  
katselmukset,  
ennakoivat  
menettelyt

Ilmoitukset ja  
palautteet

- haitta- ja vaara-  
tapahtumat ja  
väärinkäytökset

Sisäinen seuranta,  
jatkuva kehittäminen  
ja arviointi

- työsuojelu, asiantuntijat,  
talouscontrollerit

Laki- ja säädökset, strategia, palvelutaso-  
päätökset, sopimukset

Saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu,  
yhdenvertaisuus, kustannukset

KAINUUN  
hyvinvointialue

# Näyttöön ja tutkittuun tietoon perustuva omavalvonta:

## Kainuun Hyvinvointialueen omavalvonta

Tietoa tuottava omavalvonta			Tietoa hyödyntävä omavalvonta									
Ennakoiva valvonta	Suunnitelmallinen valvonta	Reaktiivinen, jälkikäteinen valvonta	Saatavuus	Hoidon ja palvelun jatkuvuus	Turvallisuus	Laatu	Yhdenvertaisuus					
Palveluntuottaja lausunto	Suunnitelmallinen valvontakäynti	Epäkohtailmoitus	Hoitoon pääsy	Hoito- ja palveluketjujen toteutuminen	Lääkitys- ja laiteturvallisuus	Vaaratapahtumailmoitukset	Palvelutarpeen arviointi					
Palveluntuottaja tapaaminen								Reaktiivinen valvonta	Palveluun pääsy	Omatyöntekijöiden toteutuminen	Kehittämistoimenpiteiden toteutuminen	Osaamisen ja pätevyyksien hallinta
Ohjaus ja neuvonta								Korjaavien toimenpiteiden toteutus %	Henkilöstömäärä	Poikkeusolot ja varautuminen	Asiakaspalaute	Hoitoon liittyvät infektiot

# Omavalvonnan kehittämistoimenpiteet 2023

- Vuoden aikana valmisteltiin hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuutta
- Ensimmäinen omavalvontaohjelma määriteltiin ja julkaistiin joulukuussa 2022
  - 2023 valmisteltiin omavalvontaohjelman päivitystä
- Kehitettiin sisäisten arviointien ja johdon katselmusten toimintamallia osana omavalvonnan kokonaisuutta
- Riskienhallinnan ohjausryhmä käynnistyi
  - Kehittää riskienhallinnan kokonaisuutta
- Lääkitys- ja laiteturvallisuuden työryhmätyö muotoutui uudelleen
- Vakavien haittatapahtumien – toimintamalli ja käsittelyprosessi laadittiin; vakavat tiimi aloitti toimintansa keväällä 2023  
[Vakavien vaaratapahtumien tutkinta – Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille](#)

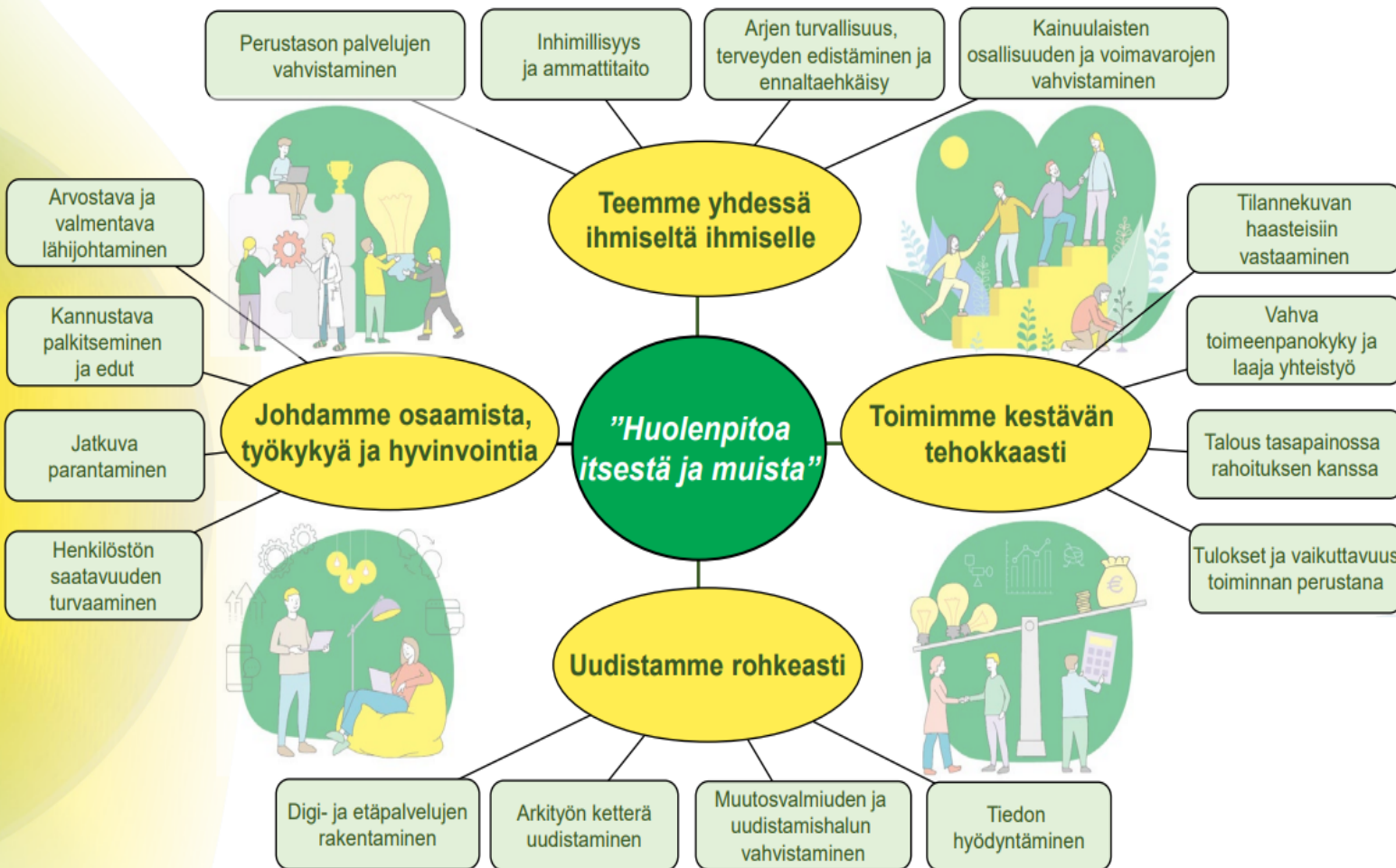




# ”Terveyttä, turvaa ja hyvinvointia Kainuussa”

## Kainuun hva:n strategia ohjaa omavalvontaa

### Kainuun hyvinvointialueen strategia 2022 - 2025



Kainuun hyvinvointialueen missio  
”Terveyttä, turvaa ja hyvinvointia Kainuussa”  
Missio = perustehtävä = olemassaolon tarkoitus

Kainuun hyvinvointialueen arvot

V = Vastuullisuus

A = Avoimuus

L = Luotettavuus

O = Oikeudenmukaisuus

Periaatteita

- Näkyvät hyvinvointialueen ja sen työntekijöiden päivittäisessä toiminnassa ja johtamisessa

Jokapäiväisiä tekoja

- Näkyvät ulospäin tekoina, joita ei tarvitse erikseen selittää tai kertoa

Ohjaavat tapaa toimia

- miten kohdata ja kohdella asiakkaita ja työtovereita
- kuinka kehittää palveluita ja toimintaa

# Teemme yhdessä ihmiseltä ihmiselle



## Strateginen linjaus 1

- Perustason palvelujen vahvistaminen
- Hyvä asiakaspalvelu, ammattitaito ja inhimillinen työote
- Arjen turvallisuus, terveyden edistäminen ja ennaltaehkäisy
- Kainuulaisten osallisuuden ja voimavarojen vahvistaminen

# Palvelujen saatavuus

- Palvelujen saatavuuden määräaikoja seurataan säännöllisesti; THL kerää hoitoon pääsy -tietoja kaikilta hyvinvointialueilta
- Kiireettömässä erikoissairaanhoidossa haasteita on kirurgialla ja silmätaudeilla
- Tilannetta seurataan ja ratkaisuja pyritään löytämään haasteista huolimatta

<b>Saapuneet lähetteet ja käsittelyaika yli 21 vrk</b>	<b>Yli 180 päivää hoitoa odottaneiden lkm</b>	<b>Yli 90 pv hoidon tarpeen arviointia odottaneiden lkm ja odotusajat</b>
- 25 350 kpl lähetteitä, joista 94 kpl käsittelyaika yli 21 vrk (0,4 %)	- 177 kpl eli 6,8 % (kirurgialla 17,9 %)	- 253 kpl eli 34 %



# Ajankohtaista tilastotietoa palveluihin ja hoitoon pääsystä

- Ikäihmisten sosiaalipalveluihin pääsyn keskim. odotusaika ajalta 1.7.-31.12.2023
- Kainuun hyvinvointialue/hoidon saatavuus
- Kiireettömään hoitoon pääsyn toteutuminen terveysasemilla | Kainuu
- Kiireettömän hoitoon pääsyn toteutuminen suun terveydenhuollossa | Kainuu



# Palvelujen saavutettavuus

## Etäpalvelujen käyttö

Edistytty kahden viime vuoden aikana; osassa palveluyksiköitä toimii hyvin ja on tunnistettu mahdollisuuksia hyödyntää Omasotea

## Palveluprosessien kehittäminen

Kestävä Kainuu II –hankekokonaisuudessa:

Hoito- ja palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisesti, tavoitteena vahvistaa ennaltaehkäisyä ja lisätä tietoa ja ymmärrystä palvelujen kokonaisuudesta.

Esim.

Pitkäaikaissairaiden hoito- ja palveluketjujen kehittäminen monialaisessa yhteistyössä.

Aikuisten ja nuorten mielenterveyden hoito ja palvelut

Vammaisten ihmisten hoito ja palveluketjut

Omaishoitajien tuen ja palvelujen kokonaisuuden kehittäminen

## Kehitettävää etä- ja digipalveluissa:

- Käytön laajentaminen, raportointi ja seuranta toiminnan kehittämisen pohjaksi/tueksi
- Sovittava kuka raportoi, minne ja miten usein ja mihin tilastotieto suhteutetaan

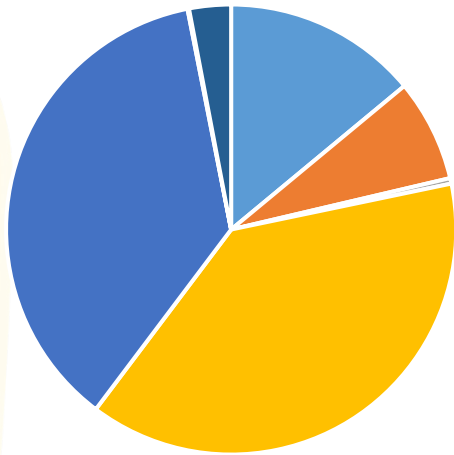
## Saavutettavuus-direktiivin vaatimukset

on huomioitu verkko- ja digipalveluasiointissa.

Verkkosivut on julkaistu englannin kielisinä

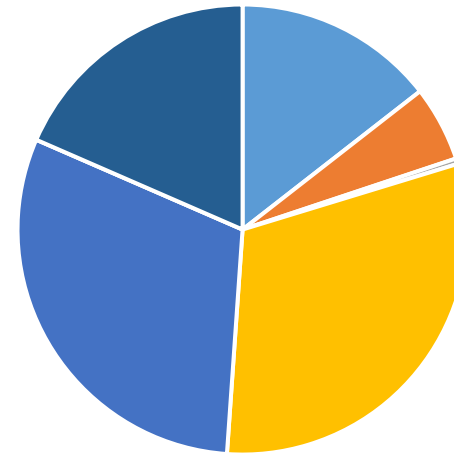
# Etä- ja digipalvelujen käyttö

Omasoten käyttö 2023,  
kirjautumisia yhteensä 472 063



- Kirjautuneita henkilöitä
- Puolesta asiointeja
- Ammattilaiskäyttäjät 1042
- Asiakkaiden lähettämiä viestejä ja lomakkeita
- Ammattilaisten lähettämiä viestejä
- Etätapaamisia (videovastaanotto) 280 kpl
- Ajanvaraustoimintoja (varaus, peruminen,siirto)

Omasoten käyttö 2022,  
kirjautumisia yhteensä 552 999



- Kirjautuneita henkilöitä
- Puolesta asiointeja
- Ammattilaiskäyttäjät 1179
- Asiakkaiden lähettämiä viestejä ja lomakkeita
- Ammattilaisten lähettämiä viestejä
- Etätapaamisia (videovastaanotto)
- Ajanvaraustoimintoja (varaus, peruminen,siirto)



# Osallisuus 2023

Yhdessä tekemistä:	Kehitettävää:
<b>Osallisuusohjelma</b> valmistelu käynnistyi	<b>Kehittäjä- ja kokemusasukkaat</b> kokemusasiantuntijatoiminta on vähäistä alueella johtuen vähäisestä määrästä koulutettuja koke -asiantuntijoita, mutta myös henkilöstön osaamisessa toimijoiden hyödyntämisessä on kehitettävää  <b>Järjestöyhteistyö</b> - kumppanuusverkostoja yhteistyökanaviksi ja yhteistyön kehittämiseksi - järjestöyhteistyön koordinointi
<b>OLKA-toiminta</b> OLKA toiminnan järjestötyön koordinointi siirtyi Kainuun sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry:lle; STEAn rahoitus loppuvuodesta 23.Toiminta aktivoituu	
Esimerkkejä <b>hyvistä käytännöistä</b> : asumispalveluyksikköjen yhteistyö omaisten kanssa ja OLKA:n aula-avustajatoiminta Kainuun keskussairaalassa Kehittäjäasiakkaat eri hankkeissa (Palvelut tukenasi, HELLÄ- hanke ym.)	
<b>Kainuun hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet</b> (Hyvinvointialuelaki 32 §): <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Nuorisovaltuusto</b></li><li>▪ <b>Vanhusneuvosto</b></li><li>▪ <b>Vammaisneuvosto</b></li></ul> <b>Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaamiseksi</b> toimielimet kokoontuivat säännöllisesti, tapasivat eri alueiden viranhaltijoita yhteistyön merkeissä, tekivät aloitteita, laativat kannanottoja ja vuosittaiset toimintakertomukset aluehallitukselle tiedoksi <a href="#">Toimielimet/Vuosikertomukset</a>	<u>Hyvinvointialuelaki 29 § Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tieto-osallisuuden lisääminen: yhteystiedot, palveluoppaat, muutosten hallinta ja viestintä</li><li>• Asiakasosallisuuden lisääminen toimintojen suunnittelussa</li><li>• Asiakas/asukasraateja, kyselyjä tai selvityksiä väestön mielipiteistä jne.</li><li>• Arviointiosallisuuden lisääminen :palautteen antomahdollisuudet – palauteprosessi</li></ul>

# Pelastuslaitoksen omavalvonta 1/2

## PELASTUSTOIMINTA

## Toteutuminen vuonna 2023

Tavoite: Kiireelliset pelastustehtävät kyetään aloittamaan riskiluokittain niille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Keskimääräinen toimintavalmiusaika on 9 minuuttia. Yksityiskohtaisempina mittareina käytetään tavoitteen täyttymisprosenttia (tavoite on vähintään 50 %) sekä mediaaniaikaa riskiluokittain.

I riskiluokan riskiruuduissa pelastuslaitoksen tulee tavoittaa riskiruudut 6 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 11 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 20 minuutissa.

Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti yli 50 % ja ajan mediaani 6 minuuttia.  
Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 50 % ja ajan mediaani 11 minuuttia

II riskiluokan riskiruuduissa pelastuslaitoksen tulee tavoittaa riskiruudut 10 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 14 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 20 minuutissa.

Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti yli 50 % ja ajan mediaani 10 minuuttia.  
Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 50 % ja ajan mediaani 14 minuuttia

III riskiluokan riskiruuduissa pelastuslaitoksen tulee tavoittaa riskiruudut 20 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 22 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa.

Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti yli 50 % ja ajan mediaani 20 minuuttia.  
Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 50 % ja ajan mediaani 30minuuttia

IV riskiluokan riskiruuduissa pelastuslaitoksen tulee tavoittaa riskiruudut 40 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 40 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 40 minuutissa.

Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti yli 50 % ja ajan mediaani 40 minuuttia.  
Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 50 % ja ajan mediaani 40 minuuttia



# Pelastuslaitoksen omavalvonta 2/2

Pelastuslaitoksella on yleinen velvoite valvoa alueellaan pelastuslain 2. ja 3. luvun säädösten noudattamista. Valvontatehtävän toteuttamisen on perustuttava riskien arviointiin ja toiminnan tulee olla säännöllistä.

## Valvonnan ja turvallisuusviestinnän palvelut

## Toteuma 2023

Määräaikainen valvonta; yleiset palotarkastukset, maakunnan keskiarvo  
Asuinrakennusten paloturvallisuuden itsearviointi

Toteuma 100 %  
Itsearvioinnin vastausprosentti n. 60 %

Epäsäännöllinen valvonta; ennakoimaton, määrä ei etukäteen tiedossa

1. Paloriski -valvonta, ylimääräiset ja jälkipalotarkastukset
2. Asiantuntijatehtävät; viranomais- ja muu yhteistyö, yleisötapahtumien valvonta
3. Kemikaalivalvonta

Kaikki vireille nousevat ilmoitukset ja pyynnöt käsitellään ja valvontatoimenpiteet toteutetaan pelastusviranomaisen arvion mukaisesti.  
Toteuma 2023: kaikki pyynnöt pystytytty käsittelemään

## Riskienhallinta ja turvallisuuspalveluiden mittarit

Pelastustoimelle asetettujen lakisääteisten väestönsuojeluun, valmiuteen ja varautumiseen liittyvät asiakirja ovat YTA-alueen yhteisten ja hyvinvointialueen alueellisten suunnitelmakokonaisuuksien osalta tehty ja päivitetty ajantasaiseksi.

Turvallisuusviestintä (tavoite 2023 on ollut tavoittaa maakunnan asukkaista 15 % turvallisuusviestinnän keinoin)

Erilaiset tilaisuudet ja kampanjat

15 % asukkaista tavoitettu

Turvallisuusviestinnän asiantuntija

### Havainto toiminnassa

### Toimenpiteet havaintojen pohjalta:

Valvontatoimintaa tekevän henkilöstön osaamisen ylläpito ja kehittäminen

Palvelutasopäätös: Riskienhallinnan resurssia kohdennetaan henkilöstön sisäiseen kouluttamiseen.

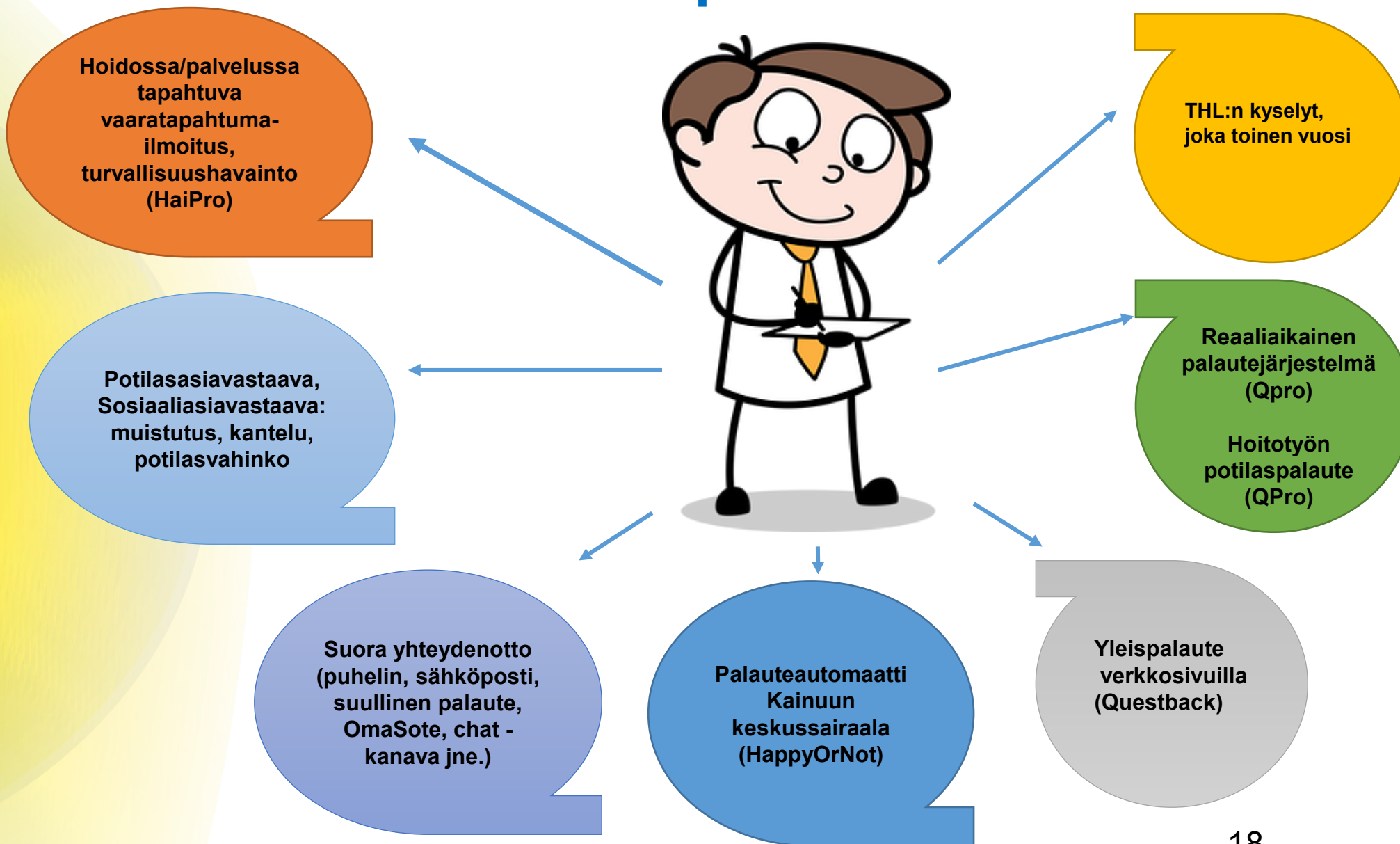
Yhteistyön kehittäminen hyvinvointialueen sisällä; omavalvonta, sosiaalihuolto

Valvontasuunnitelma 2024: Kouluttaminen, neuvonta ja ohjaus pelastuslain säädöksistä

Asiakaspalvelukanavien kehittäminen

Akt. osallistuminen valtakunnalliseen kehitystyöhön ja uuden valvontajärjestelmän kehittämiseen.  
Palvelutasopäätös: yleisen neuvonnan tarpeeseen lisäresurssia

# Asiakkaan palautekanavat



# Asiakaspalautejärjestelmä

- Hyvinvointialueen sivuilla on **reaaliaikaiset palautekanavat** (QPro, Haipro ja Questback) <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/palaute>
- **Palaute ja kokemus** sosiaali- ja terveysterveystoimista:
  - QPro –palautejärjestelmä sisältää THL:n suosittelemat väittämät ja suosittelemat indekset (NPS)
  - Palaute kohdistuu suoraan palvelu- ja toimintayksiköille ja toimii reaaliaikaisesti
  - Palautteenannon jälkeen palaute siirtyy käsittelyyn yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilötaso)
    - Esihenkilö saa tiedon palautteesta sähköpostiinsa
  - Palautejärjestelmässä on myös tilastointi- ja raportointiosio
  - Järjestelmään jää tieto palautteen käsittelystä ja tehdyistä toimenpiteistä
- Questback –palautejärjestelmä on ns. **yleispalaute**
  - Palautetta voi antaa kirjallisesti ja palautteenannon jälkeen palaute siirtyy laadunhallintaan, mistä se siirretään QPro –järjestelmään ja suoraan asianomaisen yksikön käsittelyyn
- **Ilmoitus vaaratapahtumasta** (Haipro) on palautekanava hoidossa tai palvelussa tapahtuneeseen vaaratilanteeseen
  - Palautekanavan kautta voi ilmoittaa myös turvallisuushavaintoja
  - Palautekanava tähtää hoidon ja palvelun kehittämiseen, eikä ole virallinen muistutus, kantelu tai potilasvahinkoihin liittyvä käsittelykanava



# Asiakaspalautteet

**NPS® eli Net Promoter Score** tarkoittaa suositteluindeksi eli kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat yritystä, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen (NPS voi olla välillä -100-100) Väittämät ovat THL:n suosittelemia.

**Asiakaspalautteiden määrä** Qpro -järjestelmän kautta 761 kpl.  
Asiakaspalautteiden keskiarvo 4.2 (asteikko 1-5) **NPS 40**

**Hoitotyön asiakaspalautteiden** määrä 704 kpl  
Asiakaspalautteiden keskiarvo 4.7 (asteikko 1-5) **NPS 85**

**Happy or Not -automaatit käytössä** somaattisen esh:n toimipisteillä 10912 käyttökertaa ja päivystyspalveluissa 4264 kertaa

## **Palaute positiivista**

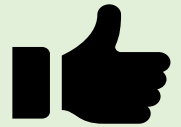
- **Somaattinen erikoissairaanhoido yli 95 %**
- **Päivystyspalvelut 81 %**

**Kestävä Kainuu II –hankekokonaisuus:**

**Asiakaspalautteen keräämisen ja käsittelyn kehittäminen**

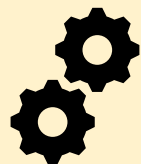
## **Onnistumisia mm.**

Tunsi onni turvalliseksi ja ymmärretyksi  
Oireet otettiin tosissaan  
Yhteistyö, jossa kuunneltiin asiakasta



## **Kehitettävää mm.**

Käytös  
Palvelulupauksista kiinnipitäminen  
(takaisinsoitto)  
Lääkariin pääsy



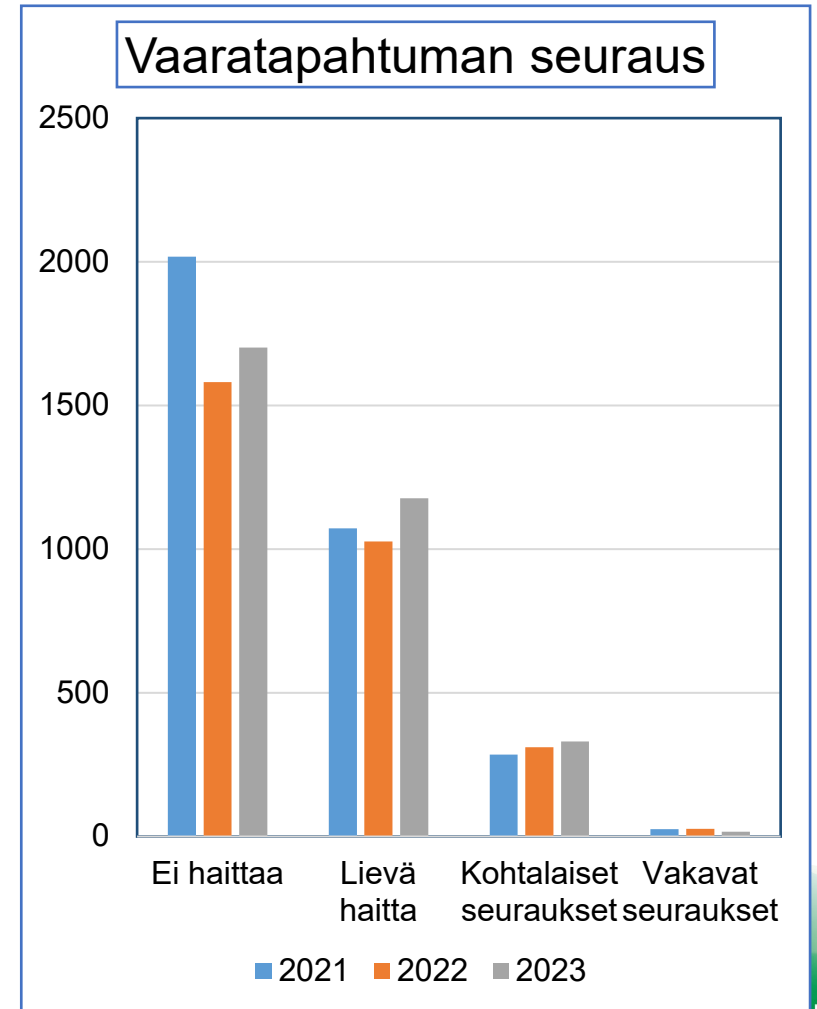
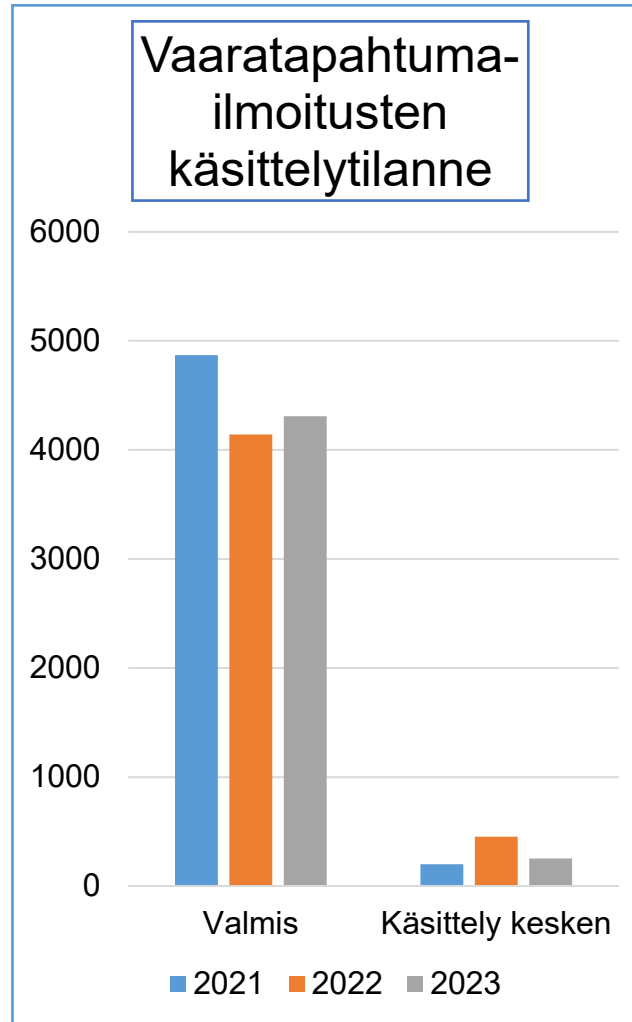
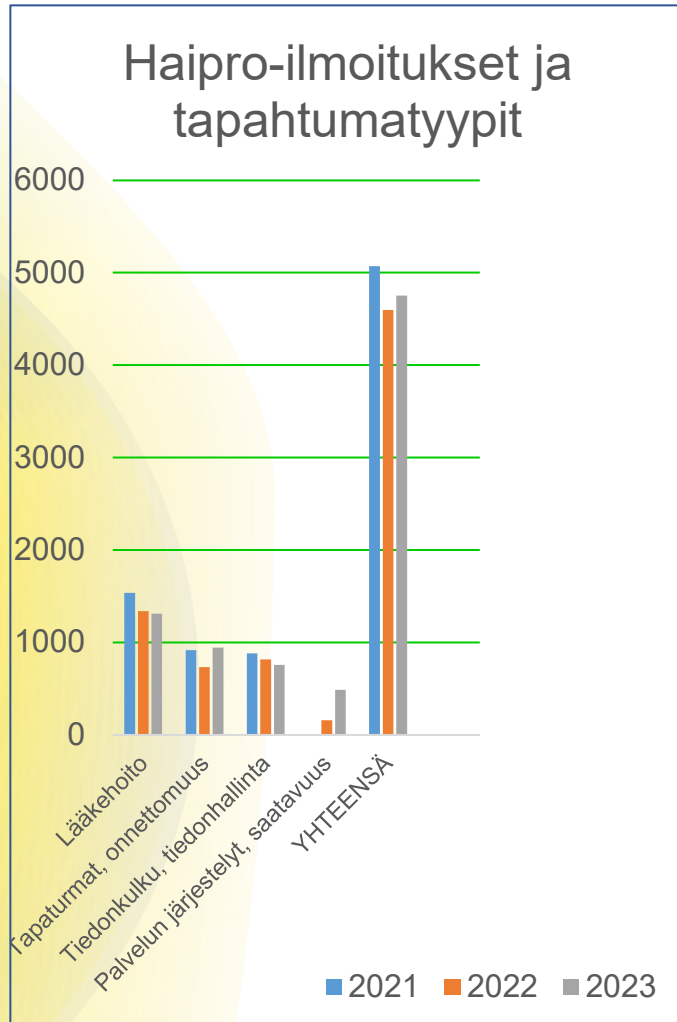
# Toimimme kestävästi ja tehokkaasti



- Tilannekuvan haasteisiin vastaaminen
- Vahva toimeenpanokyky ja laaja yhteistyö
- Talous tasapainossa rahoituksen kanssa
- Tulokset ja vaikuttavuus toiminnan perustana

Strateginen linjaus 2

# Palvelujen laatu ja turvallisuus



**Vaaratapahtumat yhteensä 2023**  
4752 kpl

**Sosiaalihuollon epäkohta-ilmoitusten määrä**  
5 kpl

**Tapahtuma, jota ei koskaan saisi tapahtua: never event**  
2 kpl

**Fimealle ilmoitetut laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanteet**  
9 kpl

**Asiakkaan, potilaan tai läheisen tekemät Haiprot**  
44 kpl

# Vakavien vaara- ja haittatapahtumien käsittely

**Vakavien selitystiimi on moniammatillinen työryhmä, jonka jäsenet on koulutettu vakavien vaara- ja haittatapahtumien käsittelyyn.**

**Käsittelyssä etsitään mahdollisia tapahtumaan johtaneita juurisyitä, ei syyllisiä.**

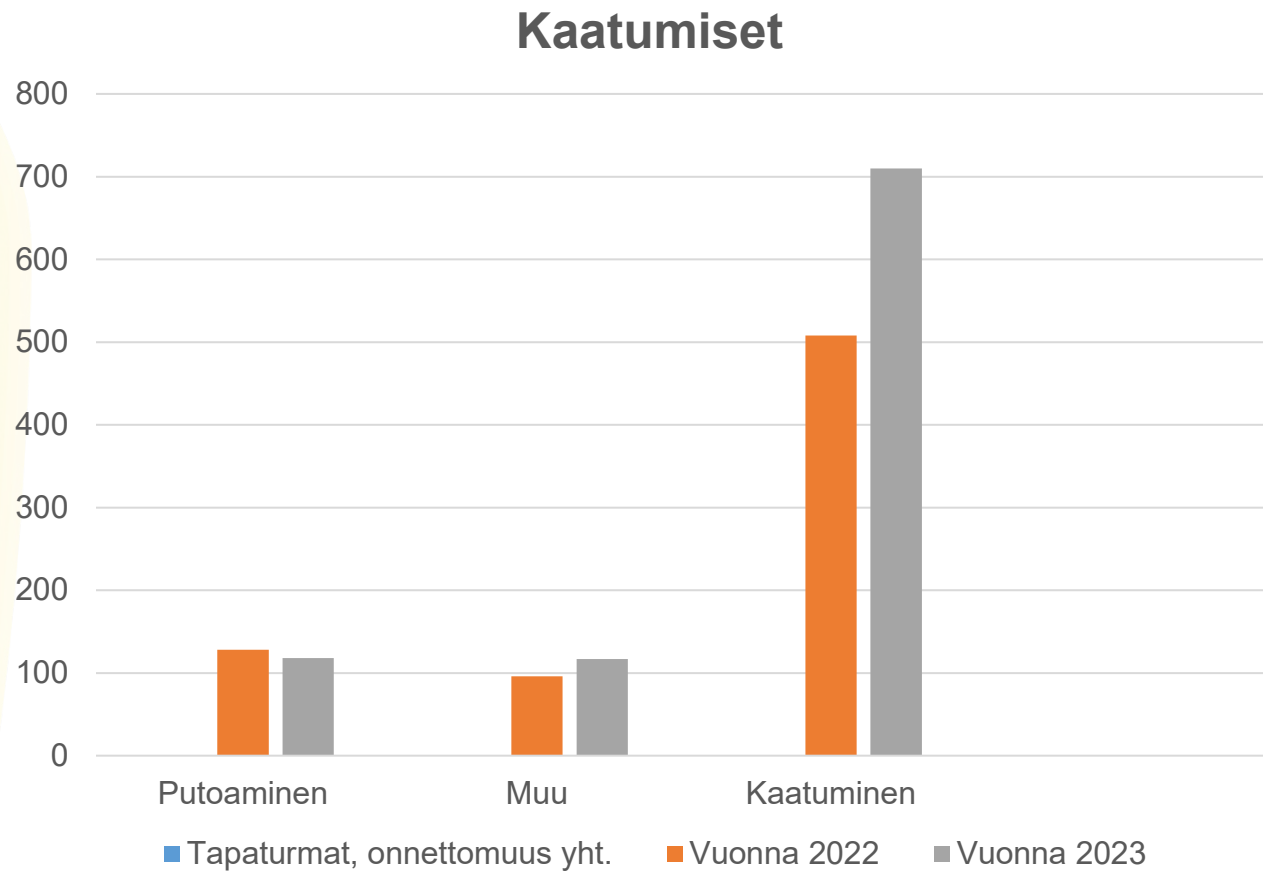
**Työryhmä kokoontuu säännöllisesti kuukausittain**

**Vuonna 2023 vakavien selvittelyyn otettiin 13 tapausta. Tapauksista osa oli läheltä piti –tilanteita ja turvallisuushavaintoja, joista ei aiheutunut haittaa mutta toteutuessaan olisivat voineet aiheuttaa vakavan haitan.**

**Tapausten käsittely on osittain kesken, joten suosituksia ei tässä vaiheessa voida vielä raportoida**



# Vaaratapahtumina asiakkaille/potilaille tapahtuneet tapaturmat tai onnettomuus – kaatumiset




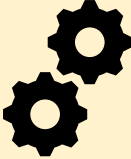
**Ohje:**  
Kaikille yli 65-vuotiaille ja vakavasti sairaille tulee tehdä kaatumisriskin arviointi (Frat)



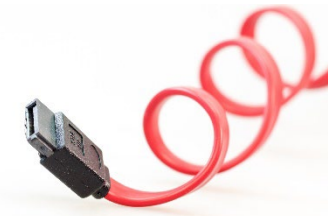


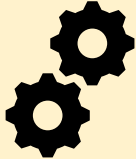
# Lääkehoidon turvallisuus 2023



Haiproista:		Yhdessä tekemistä: 	
<b>Lääke- ja nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen</b> liittyviä ilmoituksia 1309 kpl (ed. vuonna 1339 kpl)	<b>Tilanneluonne:</b> <b>Läheltä piti</b> 17,7 % ja <b>tapahtui potilaalle</b> 75,6 %, <b>havainto/kehittämisehdotuksia</b> vain 6,7 %.	<b>Yhteistyötä</b> eri toimijoiden kesken mm. lääkeluvista, kirjaamiskäytänteistä ja lääkelogistiikasta	Perustettu <b>lääkeHaipro-tiimi</b> , joka kokoontuu 4 x v
<b>Tapahtumatyypeistä yleisemmät:</b> antovirhe 53 % ja jakovirhe 12 %	<b>Kehittämistoimina</b> mm. koulutusta ja turvallisuuskulttuurin lisäämistä 	Turvallinen lääketyöryhmä, lääkevastaavien verkosto ja lääkeneuvottelukunta <b>kokoontuivat suunnitellusti</b>	<b>Lääkehoitolupalomake</b> saatu sähköiseksi

# Lääkintälaiteturvallisuus 2023



Haiproista:		Yhdessä tekemistä:
<p><b>Laitteeseen tai sen käyttöön</b> liittyviä ilmoituksia tehtiin Haipro-järjestelmään 130 kpl (ed. vuonna 124 kpl)</p>	<p>Tapahtuma tyyppinä <b>laitteen toimintahäiriö</b> 29 %</p> 	<p><b>Lääkintälaiterekisteri osana Effector- ohjelmaa</b> otettiin käyttöön vuonna 2023 laajan koulutusohjelman myötä; myös huoltopyynnöt ja hoitotarvikejakeluun liittyvät tiedot kirjataan nyt Effectoriin.</p> <p>Jäljitettävyys paranee ja tieto laitekannasta, myös apuvälineistä ja huoltotiedoista on ajantasainen.</p> 
<p>Näistä läheltä piti - tilanteet muodostivat 47 % ja muu havainto/kehittämisehdotuksia oli 24 %</p>	<p><b>Kehittämistoimina:</b></p> <p><b>Digitaalinen laitepassi</b> otettu osassa yksiköitä käyttöön, verkkokursseja käytössä sekä omana toimintana peruskurssi 1,2 ja 3 (ei toteutunut 3)</p> <p>Laitevastaavat kokoontuivat suunnitellusti x 2.</p> <p>Intraan on luotu Lääkintälaiteturvallisuussivut (työ jatkuu edelleen)</p>	

# Infektoiden torjunta ja aseptiikka 2023

Hoitoon liittyvät veriviljelypositiiviset infektiot sairaalan osastot A,B,P ja teho ja valvonta  
**0,7 / 1000 hoitopäivää**

## Kotihoidon säännöllisten asiakkaiden tilanne:

**Ei influenssarokotusta, %** (asiakkaiden influenssarokotuskattavuus),  
**RAI-mittari**

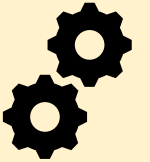
- Asiakasmäärä, jotka eivät ole saaneet influenssarokotusta on 244 eli 24,65 %.

**Virtsatieinfektio, % (Virtsatieinfektioista kärsivien asiakkaiden osuus) RAI-mittari**

- Asiakkaat, joilla ei ole ollut virtsatieinfektiota on 913 eli 92,22 %.

**Henkilökunnan influenssarokotuskattavuus (%):**  
KAKS Somatiikka rokotekattavuus 74 %

**Tilanne 21.2.2024:** koko hyvinvointialueen henkilökunnan yhteen laskettu rokotekattavuus kaudella 45 %



## **Käsidesinfektion toteutumista seurataan säännöllisesti:**

Huuhteen käyttöaika sekunneissa, eri tilanteissa ennen/jälkeen jne.  
Seurannassa on myös mahdolliset desinfectiota haittaavat tekijät, kuten sormukset, rannekorut, rakennekynnet, hihat ja muut.

Esim. huuhteen käyttöaika ennen potilaskosketusta toteutui 20 sekuntia tai yli 46,8 % (n=624)



## **Yhdessä tekemistä**

**Yksiköissä on nimetyt hygieniavastaavat, jotka mm. havainnoivat toimintaa**

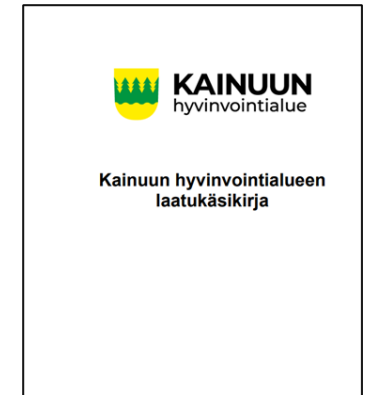
**Infektoiden torjunnan peruskurssi säännöllisesti x 2/v**

**Hoitoon liittyvien infektioiden seuranta hyvällä mallilla SAI-seuranta käytössä myös pth:n osastoilla; laajennetaan pitkäaikaishoitoon**



# Laadunhallinta

- Hyvinvointialueen laadunhallintajärjestelmä on rakennettu ISO 9001 standardin mukaisesti
- ISO 9001:2015 on kansainvälisesti tunnetuin laadunhallinnan ja johtamisjärjestelmän standardi
- Keskeistä siinä on:
- Prosessimainen toiminta
  - prosessien johtaminen ja hallinta (tavoitteet, mittarit ja seuranta)
- Riskiperusteinen ajattelu
  - riskien ja mahdollisuuksien määrittely, hallinta ja jatkuva arviointi
- Asiakas- ja potilasturvallisuus
  - huomioitu kaikessa toiminnassa
- Jatkuvan parantamisen ideologia
  - jatkuva kehittäminen toiminnan arjessa



# Ulkoinen arviointi, sertifiointi



- Sertifikaatti on kolmannen osapuolen myöntämä laaduntunnustus (todistus)
- Osoittaa organisaation toimivan asiakaslähtöisesti ja järjestelmällisesti laadun ja toiminnan kehittämisessä.

## Voimassa oleva sertifikaatti (nro 905528):

- Akuuttihoidon palvelut
- Kuntoutuspalvelut
- Osastohoidon palvelut
  - Osastohoito somaattinen erikoissairaanhoido
  - Leikkaus ja anestesia
- Vastaanotto- ja poliklinikkapalvelut
  - poliklinikkapalvelut
- Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut
  - Kuvantaminen
  - Patologia



# Ulkoinen arviointi 2023

Vuoden 2023 keväällä toteutettiin ISO 9001 seuranta-arviointi Labquality Oy:n toimesta; alla yhteenvetoraporttia:

## Vähäisiä poikkeamia 10 kpl mm.

- Työsuhteen **häiriötilanteisiin liittyvää ohjeistusta** "sopuisaa työpäivää" ei tunnisteta
- Organisaation on **hyvä tehdä perehdytyksen kokonaisuuden tarkastelua**
- Organisaation tulee varmistaa henkilöstön toiminta myös mahdollisissa **häiriötilanteissa**
- Kaikkia terveydenhuollon **laitteita ei ole laiterekisterissä ja kaikissa laitteissa ei ole** asianmukaisia tunnisteita
- Lääkehoidon osalta tulee varmistaa vaatimusten mukaisuus
- Suuri määrä käsittelemättömiä **vaaratapahtumia** haipro -järjestelmässä

**Korjaavat toimenpiteet toteutettu tai käynnistetty**

## Parantamismahdollisuuksia tunnistettiin 6 kpl mm.

- Laadunhallintajärjestelmän **resursseja ja vastuita on hyvä arvioida** aina muutostilanteessa
- Varmistaa erilaisten **tarkistuslistojen** tallentamisen käytännöt
- **Muutostilanteessa** on hyvä huomioida aiempaa kattavampi **dokumentaatio** päätöksenteon eri vaiheissa
- Asiantuntijapalvelujen **ostosopimuksissa on mahd. määritellä laadullisia vaatimuksia**

## Vahvuuksia, hyviä käytäntöjä 9 kpl mm.


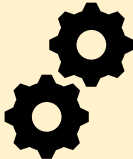
- Henkilökunta on päässyt **osalliseksi** muutostilanteessa strategiatyöhön
- **Laadunhallintajärjestelmä noudattaa strategiaa**
- **Uusi johtamisjärjestelmä** on toiminut nyt joitakin kuukausia, henkilöstö vaikuttaa tyytyväiseltä uudistuksista
- **Laatupolitiikka** on kuvattu käytännönläheisesti
- **Viestinnän todetaan parantuneen** ja viestinnän kehittämisessä on käytetty hyödyksi myös käytännön työtä tekevien työntekijöiden osaamista ja tarpeita. Myös sosiaalisen median vastuut/valtuudet on hyvin määritelty.
- **Patologian** osalta todetaan auditoinnissa vahvaa laadun johtamista

## Merkittäviä poikkeamia 3 kpl liittyen

- **kameravalvonnasta** informoimiseen
- sosiaali- ja **potilasasiamiehen yhteystietoihin** ja
- tietoturvapolitiikkaan, **tietoturvaan ja tietosuojakoulutuksiin**

**Korjaavat toimenpiteet toteutettu**

# Sisäiset arvioinnit 2023

	<b>Havainnot:</b>
<b>Uusia sisäisiä auditoreita</b> koulutettiin ja suurin osa heistä on tehnyt ns. auditointiharjoittelun	<b>Vahvuuksia</b> mm. sitoutunut ja ammattitaitoinen henkilöstö, myönteinen ilmapiiri, huddlaus, säännöllinen asiakaspalautteen kerääminen ym. 
<b>Lääkehoidon arvioinnit</b> tehtiin kaikkiin kotihoidon yksiköihin koko hyvinvointialueella	
<b>Laiteturvallisuusarvioinnit</b> toteutettiin osastohoidon alueella	<b>Kehitettävää:</b> mm. perehdytys, asiakirjahallinta 
<b>Sisäiset arvioinnit toteutettiin</b> Kajaanin kotihoidossa, lastensuojeluyksikkö Salmilassa, Sopen osto- ja tukipalveluyksikköön, sisä- ja syöpätautien ja neurologian pkl:lle sekä päiväsairaalaan, teho- ja valvontaosastolle sekä YLE-pkl:lle	

# Sopimusohjaus- ja valvonta 2023

<p><b>Hankintaohje ja hankintojen toimintamalli</b> muutoksessa esim. yhteisöllisen asumisen hankinta keskeytettiin</p>	<p><b>Ikäihmisten palvelut:</b> Suunniteltuja ohjaus- neuvonta ja tarkastus/ valvontakäyntejä/ laadunseurantakokouksia viisi kpl  (vrt. vuoteen 2022 suunniteltuja sopimuskatselmuskokouksia tai ohjaus-neuvonta ja valvontakäyntejä oli 16 ja niiden lisäksi reaktiivisia tai jatkovalvontatapahtumia kpl 3)</p>
<p><b>Mielenterveys ja riippuvuuksien hoito</b> päihdekuntoutuslaitoksiin ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin tehtiin 9 kpl valvontakäyntiä</p>	<p><b>Sosiaali- ja perhepalvelut</b> Kehitysvamma- ja vammaispalvelulain mukaisiin asumisyksiköihin 24 valvontakäyntiä Lastensuojelulaitoksiin 11 valvontakäyntiä Ammatillisiin perhekoteihin 2 valvontakäyntiä</p>



# Viranomaisyhteistyö

- **Pohjois-Suomen aluehallintovirasto (AVI)** valvoo Kainuun hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta ja omavalvonnan toteutumista sekä antaa valvontaan liittyvää ohjausta.
- **Valvira** ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa valvonnan ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhteensovittamisessa ja yhdenmukaistamisessa
  - Vuonna 2023 Valvira ja Pohjois-Suomen AVI toteuttivat ohjaus- ja arviointikäyntejä hyvinvointialueelle
  - Ohjaus- ja arviointikäynneillä ei tullut esille asioita, jotka edellyttäisivät valvontaviranomaisen välittömiä toimenpiteitä tai käsittelyä erillisenä valvonta-asiana
- **Onnettomuustutkimuskeskus (OTKES)** tutkii sosiaali- ja terveydenhuollon onnettomuuksia
  - OTKES:n kanssa toteutettiin yhteistyöpalaveri
- **Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia** tekee säännöllisesti tarkastuksia hyvinvointialueiden toimintaan. Vuoden 2023 erityisenä teemana oli valvonnan valvonta
  - Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia toteutti apulaisoikeusasiamiehen määräyksestä tarkastuksen omavalvonnan toteuttamiseen Kainuun hyvinvointialueella
  - Tarkastus ei antanut aiheutta apulaisoikeusasiamiehen toimenpiteisiin



# Palvelujen jatkuvuus

<p><b>Kirjaamis- ja raportointikäytäntöjen kehittäminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ perustettiin terveydenhuoltoon kirjaamisen moniammatillinen kirjaamisen ohjausryhmä.</li><li>▪ Kestävän kasvun Kainuu II–hankkeeseen saatiin kirjaamiskoordinaattori</li><li>▪ 32 terveydenhuollon ammattilaista ilmoittautui kirjaamisyhdyshenkilöiksi</li></ul>	<p><b>RAI:n käyttö - Koulutusta saatu kotihoidon työntekijöille ja esihenkilöille</b></p>	<p><b>Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan</b> liittyvät vaaratapahtumailmoitukset</p> <p>Vuonna 2022 816 kpl <b>Vuonna 2023 756 kpl</b></p> <p><b>Kehitettävää mm.</b> Myötävaikuttavien tekijöiden tunnistaminen ja toimenpiteet asioiden korjaamiseksi</p>
<p><b>Palveluketjuille ja asiakasprosesseille asetetut tavoitteet toteutuu suunnitellusti</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Valmisteltiin prosessikatselmuksen toimintamallia</li></ul>		

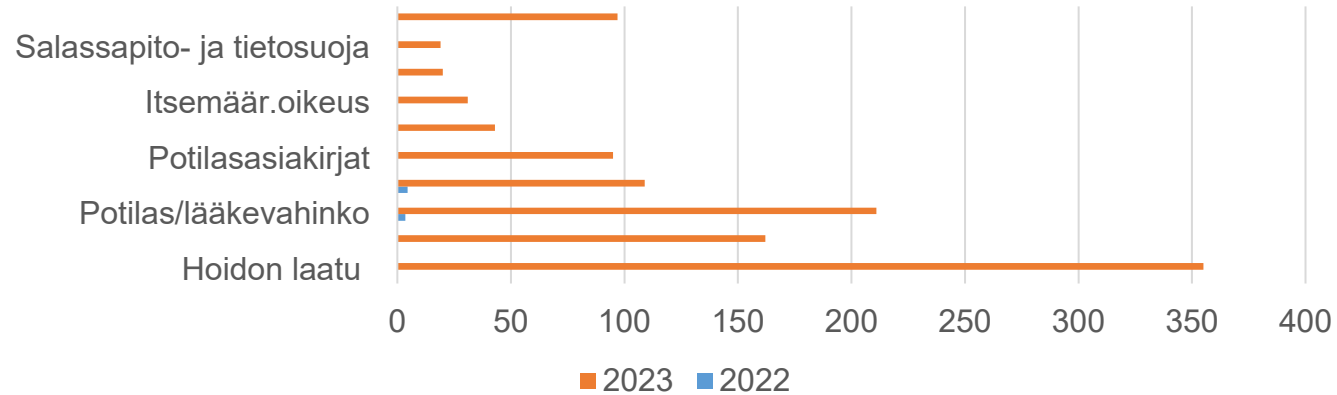
# Sosiaali- ja potilasasiamestoiminta (1)

- 1.1.2024 voimaan tulleen sosiaali- ja potilasasiavastaavalain toimeenpanon valmistelut aloitettiin jo vuonna 2023. Lakimuutoksen myötä aiemmat sosiaali- ja potilasasiamies - nimikkeet vaihtuivat - jatkossa nimike on **sosiaali- ja potilasasiavastaava**.
- Keskeinen muutos on kaikkien Kainuussa toimivien yksityisten terveydenhuollon toimijoiden potilasasiavastaavatoiminnan siirtyminen hyvinvointialueen potilasasiavastaavan vastuulle
- Vuoden 2023 toiminta on kuvattu seuraavissa dokumenteissa:  
[Aluehallitus/Kokous\\_2532024/Potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2023](#)  
[Aluehallitus/Kokous\\_2532024/Sosiaaliasiavastaavan selvitykset vuodelta 2023](#)



# Sosiaali- ja potilasasiamestointi (2)

## Terveydenhuollon muistutukset 2022 ja 2023



Muistutukset	Vuonna 2022	Vuonna 2023	Muutos ed. v %	Yhteydenotot x kertaa	Kantelut ja oikaisu-vaatimukset	Vuonna 2023
Terveyden huollon muistutukset	126	121	-5	1503	Terveyden huollon kantelut	4 kpl
Sosiaali-huollon muistutukset	14	18	4	425	Sosiaalihuollon oikaisuvaatimukset	21
<b>Yhteensä</b>				<b>1928</b>	<b>Yhteensä</b>	<b>25 36</b>



# Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

<p><u>Alueellinen hyvinvointikertomus 2020-2022 ja -suunnitelma 2023-2025</u></p> <p>Kainuussa toimii alueellinen <b>Hyte -verkosto</b>, jonka muodostavat Kainuun hyvinvointialueen ja kuntien hyte -koordinaattorit.</p>	<p><b>Kuntouttava työote</b> Ammattihenkilön tehtävänä on yhdessä kuntoutujan ja hänen läheistensä kanssa pyrkiä vähentämään toimintakykyä rajoittavia esteitä sekä tarjota vaihtoehtoja ja uusia mahdollisuuksia. <b>Kuntoutumista edistävän työotteen kehittäminen</b> edellyttää aikaisempien työtapojen ja työntekijän omien asenteiden kriittistä uudelleenarviointia sekä moniammatillisen työn arvostamista.</p>	<p>Luonnon tutkitut hyvinvointivaikutukset ja luonnon hyödyntäminen asiakastyössä <b>-koulutusta</b></p>
<p><b>KAKS:n kuntoutuspuisto</b></p> <p>Kuntoutuspuisto on osa uuden sairaalan konseptia, joka tukee kuntouttavaa työtettä. Sairaalan sisäänkäynnin lähellä oleva puisto on kesäaikaan avoin kaikille käyttäjille. Helppokulkuiset kävelyreitit viheralueineen, harjoittelulaitteet, levähdyspenkit ja huvimaja mahdollistavat monenlaisen toiminnan</p>	<p><b>Terveysmetsä - esteetön luontopolku</b></p>	

# Uudistamme rohkeasti



## Strateginen linjaus 3

- **Digitaalisten palvelujen asiakaskeskeinen kehittäminen**
- **Uudistamisen painopiste arjen työssä**
- **Henkilöstön muutosvalmiutta ja -osaamista on tuettava**
- **Tietoon perustuva kehittäminen**
- **Avoimen toiminnan periaate**



# Järjestämissuunnitelma

- Kainuun hyvinvointialueen strategiaa tukee järjestämissuunnitelma, jossa kuvataan palveluita koskevat tavoitteet ja linjaukset lähivuosina. Järjestämissuunnitelma täsmentää toimenpiteet strategian toteuttamiseksi.
- [Kainuun hyvinvointialueen järjestämissuunnitelma 2023-2025](#)

Siinä kuvataan miten

- turvataan yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut Kainuussa asuville
- parannetaan palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta koko Kainuun alueella
- kavennetaan hyvinvointi- ja terveyseroja
- turvataan ammattitaitoisen työvoiman saanti
- vastataan ikääntymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin
- hillitään kustannusten kasvua



# Uudistamme rohkeasti

**Palveluprosessien kehittäminen**  
**Kestävä Kainuu II –hankekokonaisuus**  
mm.:

Häiriökysyntä sosiaali- ja-  
terveyspalveluissa

Sähköisen perhekeskuksen  
kehittäminen

**Järjestämissuunnitelma,  
kehitysohjelma 1.**  
**Palveluverkon ja palvelutapojen  
uudistaminen:**

Kirjaamis- ja raportointikäytäntöjen  
kehittäminen





# Asiakas – ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 STM

Visio: Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 – vältämme vältettävissä olevan haitan

<u>Strateginen kärki 1</u> Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa	<u>Strateginen kärki 2</u> Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset	<u>Strateginen kärki 3</u> Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa	<u>Strateginen kärki 4</u> Parannamme olemassa olevaa
<u>Tavoite 1.1</u> Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi	<u>Tavoite 2.1</u> Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran	<u>Tavoite 3.1</u> Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta	<u>Tavoite 4.1</u> Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla
<u>Tavoite 1.2</u> Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia	<u>Tavoite 2.2</u> Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia	<u>Tavoite 3.2</u> Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut	<u>Tavoite 4.2</u> Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta
<u>Tavoite 1.3</u> Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä	<u>Tavoite 2.3</u> Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella	<u>Tavoite 3.3</u> Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta	<u>Tavoite 4.3</u> Yhtenäistämme hyvät infektio- ja torjunnan käytännöt

Vahvistamme ja luomme edellytykset kansalliselle ja alueelliselle turvallisuustyölle



# Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon itsearviointi Kainuun hyvinvointialue 2023:

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) on julkaissut Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022-2026 sekä toimenpideohjelman palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022-2026, itsearvioinnin tulokset Kainuun hyvinvointialueella ohessa.

Taulukossa on asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisesti neljä kärkeä ja itsearvioinnin perusteella koottu tilannekuva.

75-100 % tehtävistä tai toimenpiteistä toteutunut

50-74% tehtävistä tai toimenpiteistä toteutunut

25-49 % tehtävistä tai toimenpiteistä toteutunut

0-24 % tehtävistä tai toimenpiteistä toteutunut

## Strategian eri kärjet, tavoitteet ja niiden toteutumisprosentit:

Kärki 1	Kärki 2	Kärki 3	Kärki 4
<b>Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa 43 %</b>	<b>Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset 50 %</b>	<b>Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa 51 %</b>	<b>Parannamme olemassa olevaa</b>
<b><u>Tavoite 1.1</u> Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi 13 %</b>	<b><u>Tavoite 2.1</u> Varmistamme turvallisuusosaamisen ja lisääntymisen läpi työuran 50 %</b>	<b><u>Tavoite 3.1</u> Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta 74 %</b>	<b><u>Tavoite 4.1</u> Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla</b>
<b><u>Tavoite 1.2</u> Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia 75 %</b>	<b><u>Tavoite 2.2</u> Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia 50 %</b>	<b><u>Tavoite 3.2</u> Varmistamme kaikille turvalliset ja avoimet digipalvelut 13 %</b>	<b><u>Tavoite 4.2</u> Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta 88 %</b>
<b><u>Tavoite 1.3</u> Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä 40 %</b>	<b><u>Tavoite 2.3</u> Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella 51 %</b>	<b><u>Tavoite 3.3</u> Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta 67 %</b>	<b><u>Tavoite 4.3</u> Yhtenäistämme hyvät infektio- ja torjunnan käytännöt</b>
		42	

# Turvallisuuskulttuuri 2023

## Turvallisuuskulttuurikysely

Toteutettiin hyvinvointialueen henkilöstölle 9-10/23, näkökulma oli asiakas- ja potilasturvallisuudessa Vastauksia saatiin 499 kpl.

Kyselyn tulokset käsiteltiin kahden osa-alueen kautta:  
a) työn kokeminen ja  
b) organisaation toiminta turvallisuuden tukemisessa työssä ja asiakas - ja potilasturvallisuudessa

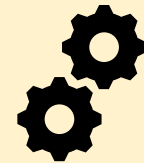
## Onnistumisia

- **Asiakas- ja potilasturvallisuus on henkilökohtaisesti tärkeä asia ja työtä ohjaava arvo**
- **Aktiivisesti pyritään hahmottamaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä vaaratekijöitä**
- **Oma työ koetaan tärkeäksi ja työn vaikutuksista kannetaan vastuuta**
- **Työn kokonaisuudesta koetaan henkilökohtaista vastuuta**



## Kehitettävää liittyen

1. **Muutosten hallintaan**
2. **Turvallisuusjohtamiseen, mm. johtamistapa, viestintä**
3. **Osaamisen hallintaan, mm. perehdyttämiseen**



# Johdamme osaamista, työkykyä ja hyvinvointia

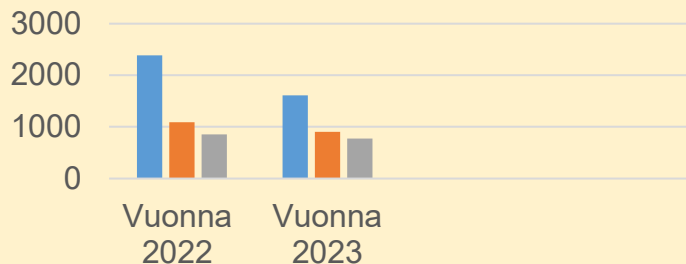


## Strateginen linjaus 4

- Johtamisen ja esimiestyön kulttuurin ja käytäntöjen kehittäminen
- Urapolkujen, työkierron ja työssä oppimisen uudistaminen
- Kannustavien palkitsemismuotojen ja houkuttelevien henkilöstöetujen kehittäminen
- Turvataan tarpeen mukainen henkilökunta kaikissa tilanteissa
- Jatkuvan parantamisen toteuttaminen

# Johdamme osaamista, työkykyä ja hyvinvointia 2023

## Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset

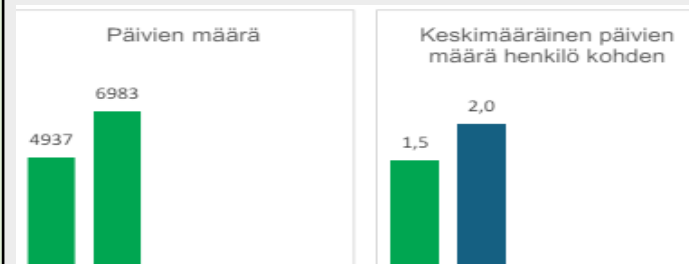


- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset
- Työtapaturmat
- Uhka- ja väkivaltatilanteet

Vuoden työntekijä Tapio Ohtonen  
huoltoinsinööri,  
vuoden esimies Marjatta Pyykönen  
henkilöstövastaava ja  
vuoden työyhteisö Kotihoito Kajaani  
Pohjoinen

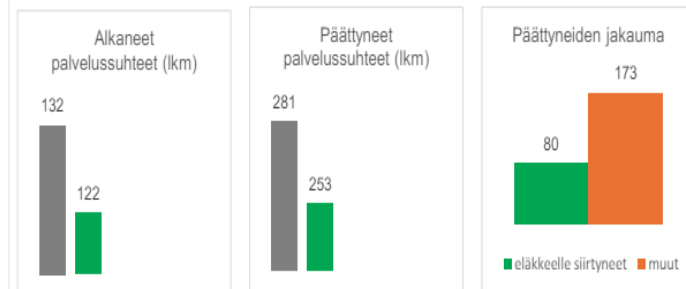


## Täydennyskoulutus



## Henkilöstön vaihtuvuus

### 7.4. Vaihtuvuus



## Henkilöstömäärä

**3861**

joista vakituisia  
**80,2 %**

JÄTU	69
HATU	387
TESA	1560
AKPE	415
SOPE	498
IPA	932

Osa-aikaisia  
**17,4 %**

Naisia **84,3 %**    Miehiä **15,7 %**

Henkilöstön keski-ikä  
**45,8**

Eläkkeelle siirtyneiden keski-ikä  
**61,7**    45

## Avoin haku

**252**  
rekrytoitua

**1567**  
hakijaa

**3,7**  
hakijaa per tehtävä

# QWL = Työelämänlaatu

<p><b>QWL</b> <u>Henkilöstöhallinto/Työelämän laatu</u></p>	 <p>Kainuun hyvinvointi-alue</p> <p>Prosessit 53,8 % Osaaminen 68,4 % Toimintakulttuuri; 62,9 % Esihenkilötoiminta 69,8 % Johtaminen 51,2 % QWL 61,8 %</p> <p>Työkyvyttömyys 51 Sairaspoissaolo 137 Työuupumus 7 Vaihtuvuus 88 <b>11,7 Riski-indeksi</b></p>
<p><u>Henkilöstökertomus 2023</u></p>	<p><b>Onnistumisilmoitukset Posipro</b> (vuonna 2023 <b>316 kpl</b>, vuonna 2022 391 kpl)</p>
<p><u>Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma</u></p>	<p><b>Järjestämissuunnitelma, kehittämisohjelma 3</b> Henkilöstön saatavuuden parantaminen sekä henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen mm.</p> <p><u>Muutoskyvykkyys voimavaraksi</u> – hanke, tavoitteena on vahvistaa heikommassa asemassa olevien asiakasryhmien palveluita tuottavien yksiköiden muutoskyvykkyyttä toteuttamalla toimenpiteitä työyhteisöissä, esihenkilötyössä ja organisaation johtamisessa</p>

# Kainuun hva:n opiskelijapalautteet 2023

Eri opiskelijoita yhteensä 500 kpl ja toteutuneita harjoitteluviikkoja 3329 viikkoa.

Palautteiden perusteella voidaan todeta, että opiskelijaohjauksemme on keskimäärin hyvällä ja osittain kiitettävälläkin tasolla.

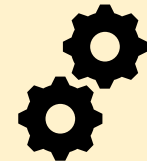
**Opiskelijaohjauksen keskiarvo vuoden 2023 palautteiden perusteella 8,7 (1-10)**



## Kehitettävää

- Poikkeamiin on puututtava yksiköissä välittömästi
- Opiskelijamyönteisen ilmapiirin ylläpitäminen / kehittäminen on kaikkien työyksiköissä toimivien tärkeä tehtävä vuodelle 2024

Kun nämä saadaan kuntoon, niin olemme erinomainen organisaatio harjoitella ja työssäoppia



# Tapamme toimia tukee toiminnan kehittämistä ja jatkuvaa parantamista

## **Teemme työtä yhteisillä tavoitteilla**

- Toimintamme perustuu tietoon ja sovittuihin prosesseihin
- Tunnistamme voimavarat – näemme ihmiset aktiivisina toimijoina

## **Toimimme yhdessä, avoimesti ja toisia arvostaen**

- Korostamme kannustamista ja vaikutusmahdollisuuksia
- Haluamme kehittyä yhdessä

## **Johtamisessa edellytämme valmentavaa ja palvelevaa otetta**

- Hallinnoinnista ihmisten ja asioiden johtamiseen
- Kehitämme osaamista koko työuran ajan

## **Uudistumme kestävästi**

- Edistämme tehokkaita toimintatapoja ja päätöksentekokykyä
- Korostamme muutoskykyä ja ketterää kehittymistä
- Kokeilemme rohkeasti uutta

