



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

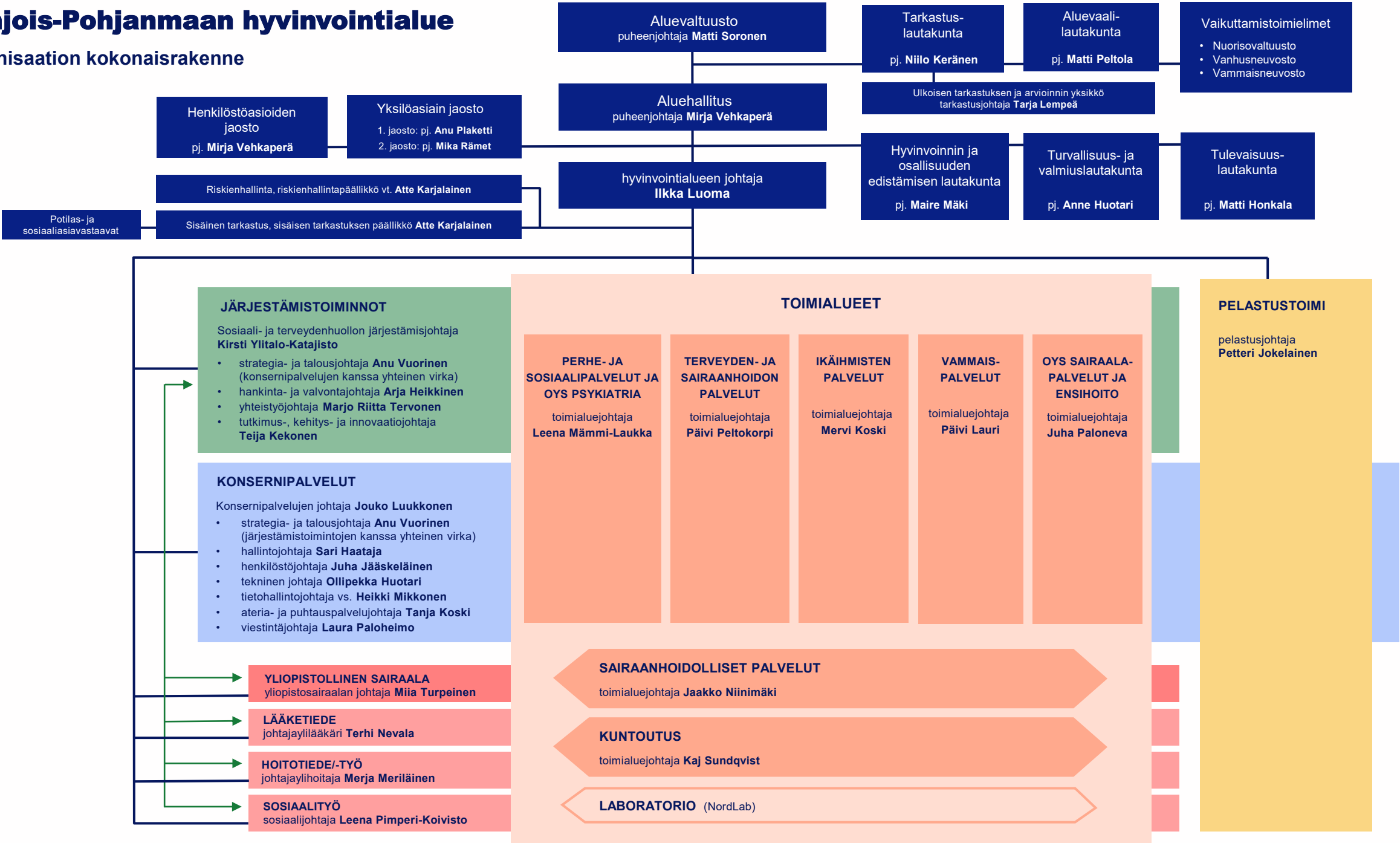


PohjoisPohjanmaan hyvinvointialueen - Omavalvontaohjelman Raportti 1-3/2026

Hankinta- ja valvontajohtaja Arja Heikkinen
Valvontapäällikkö Elisa Roimaa

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Organisaation kokonaisrakenne



Pohteen valvonnan kokonaisuus

Hyvinvointialue valvoo omaa järjestämistoimintaansa.

Hyvinvointialue valvoo ostopalvelutuottajiaan
ja palvelusetelituottajiaan.

Hyvinvointialue valvoo omaa
palvelutuotantoaan.

Hyvinvointialueen toimivalta edellyttää
kytköstä järjestämisvastuuseen:
sopimusta tai palvelusetelituottajaksi
hyväksymistä.

Hyvinvointialue ei ole
valvontaviranomainen eikä se valvo
valvontaviranomaisena kaikkia alueellaan
olevia palveluntuottajia.

Lastensuojelun sijaishuollossa
sijaishuoltopaikan sijaintihyvinvointialue
osallistuu valvontaan yhteistyössä
sijoittajahyvinvointialueen ja LVV:n kanssa.

Omavalvontaohjelman raportointi

Omavalvontaohjelman raportointi perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 26 § 4 mom)
”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. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä saadun palautteen perusteella.”

Omavalvonta kuuluu meille kaikille, se on jokaisen työntekijän jokapäiväistä työtä.

Raportin sisältö

Raportti koostuu hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa määritetyistä osa-alueista ja tavoitteista, joita seuraamalla voidaan varmistaa hyvinvointialueen palvelujen järjestämisen laatu ja lainmukaisuus.

Osa-alueita ovat:

- PALVELUJEN SAATAVUUS, SAAVUTETTAVUUS JA JATKUVUUS
- YHDENVERTAISUUS
- TURVALLISUUS
- ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMAN JA OIKEUKSIEN TOTEUTUMINEN
- ASIAKAS-JA POTILASKOKEMUS JA - OSALLISUUS
- HENKILÖSTÖ
- OMAVALVONNAN VALVONTATAPAHTUMIEN MÄÄRÄ, KOHDENTUMINEN JA TOIMENPITEET OMASSA PALVELUTUOTANNOSSA JA OSTOPALVELUISSA

Hoitoon ja palveluihin pääsy 1/2

Hoitoonpääsyn toteutuminen lakisääteisessä ajassa terveydenhuollossa

Lakiin perustuva hoitoonpääsyn aikaraja	3/2026	3/2025	Hoito-takuun toteutuminen	Muutos verrattuna vuoteen 2025	Tiedon laatu ja kattavuus
Erikoissairaanhoidon hoitoonpääsy, alle 6 kk hoitoon päässeiden osuus (kaikki erikoissalat, Oulun yliopistollinen sairaala, Oberon-tieto) *	95 %	80 %	Ei toteudu kaikilla potilailla	Parantunut ↗	Laatu ja kattavuus on hyvä
Erikoissairaanhoidon hoitoonpääsy, alle 6 kk hoitoon päässeiden osuus (Oulu, Kuusamo ja Raahe, Lifecare-tieto) *	81 %	76 %	Ei toteudu kaikilla potilailla	Parantunut ↗	Laatu ja kattavuus vaihtelevaa Ylivieska: Erikoissairaanhoidon tiedot eivät ole mukana THL:n tiedon vastaanoton ongelmien vuoksi.
Alle 23 v. lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen hoitoonpääsy, alle 3 kk hoitoon päässeiden osuus (Oulun yliopistollinen sairaala, Oulu ja Raahe) *	90 %	80 %	Ei toteudu kaikilla potilailla	Parantunut ↗	Laatu ja kattavuus: OYS: Hyvä Oulu ja Raahe: Vaihtelevaa Ylivieska: Erikoissairaanhoidon tiedot eivät ole mukana THL:n tiedon vastaanoton ongelmien vuoksi.
Perusterveydenhuollon hoitoonpääsyn 3 kk enimmäisajan toteutuminen (kaikki ammattiryhmät ja palvelumuodot), 23 vuotta täyttäneet	98 %	99 %	Ei toteudu kaikilla potilailla	Ennallaan →	Laatu ja kattavuus parantunut
Perusterveydenhuollon hoitoonpääsyn 14 vrk enimmäisajan toteutuminen (kaikki ammattiryhmät ja palvelumuodot), alle 23-vuotiaat	89 %	92 %	Ei toteudu kaikilla potilailla	Heikentynyt ↘	Laatu ja kattavuus parantunut
Suun terveydenhuollon hoitoonpääsyn 6 kk enimmäisajan toteutuminen (kaikki ammattiryhmät), 23 vuotta täyttäneet	94 %	97 %	Ei toteudu kaikilla potilailla	Heikentynyt ↘	Laatu ja kattavuus vaihtelevaa
Suun terveydenhuollon hoitoonpääsyn 4 kk enimmäisajan toteutuminen (kaikki ammattiryhmät), alle 23-vuotiaat	99 %	96 %	Ei toteudu kaikilla potilailla	Parantunut ↗	Laatu ja kattavuus vaihtelevaa

* Virallisissa THL hoitoonpääsytiedoissa ilmoitetaan erikoissairaanhoidon osalta 6 kk ylittäneiden osuus.

Hoitoon ja palveluihin pääsy 2/2

Palveluihin pääsyn toteutuminen lakisääteisessä ajassa sosiaalipalveluissa

Lakiin perustuva palveluihin pääsyn aikaraja	1–3 /2026	1–3 /2025	Palvelutakuun toteutuminen	Muutos verrattuna vuoteen 2025	Tiedon laatu ja kattavuus
Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin valmistuminen 3 kk kuluessa ajalla 1.4.-30.9.	77 % (2025)	80 % (2024)	Ei toteudu kaikilla asiakkailla	Heikentynyt ↓	THL (Sotkanet, ind.3495)
Hyvinvointialueille osoitettujen toimeentulotukihakemusten käsittely 7 arkipäivän kuluessa (lokakuu)	96 % (2025)	96 % (2024)	Ei toteudu kaikilla asiakkailla	Ennallaan →	THL (Sotkanet, ind.3949)
Vammaispalveluissa palvelutarpeen arvioinnit aloitettu 0–7 arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta	98 %	Ei saatavissa	Ei toteudu kaikilla asiakkailla	Ei voida arvioida	Kattavuus: Koko Pohde (manuaalinen tiedonkeruu)
Vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointien valmistuminen 3 kk kuluessa asian vireilletulosta	89 %	Ei saatavissa	Ei toteudu kaikilla asiakkailla	Ei voida arvioida	Kattavuus: Koko Pohde (manuaalinen tiedonkeruu)
lääkkäiden ympärivuorokautisen palveluasumisen keskimääräinen palveluihin pääsy aika 3 kk kuluessa	43 vrk	67 vrk	Toteutuu lakisääteisessä palveluihin pääsyajan puitteissa	Parantunut ↗	Kattavuus: Koko Pohde (manuaalinen tiedonkeruu)

Ensihoito

Ensihoidon palvelutasopäätöksen toteuma

	A/B		A/B		C		D		ed. vuoteen verrattuna
	Med (50 %)		90 %		90 %		90 %		Parantunut 
	1-3/2026	1-3/2025	1-3/2026	1-3/2025	1-3/2026	1-3/2025	1-3/2026	1-3/2025	
Ydintaajama	0:06:33	0:07:12	0:10:06	0:11:16	0:33:37	0:34:33	0:49:42	0:48:43	
Muu taajama	0:08:54	0:09:31	0:18:56	0:19:06					
Asuttu maaseutu	0:17:56	0:18:32	0:32:10	0:33:01					
Muut alueet	Ei määritellä	Ei määritellä	Ei määritellä	Ei määritellä	Ei määritellä	Ei määritellä	Ei määritellä	Ei määritellä	

Ensihoidon palvelutasopäätöksen mukaiset potilaiden tavoittamisajat paranivat edellisvuoteen verrattuna, vaikka palvelutasopäätöksen tavoiteaikoihin ei vielä kaikilta osin päästy. Kehitystyötä jatketaan edelleen.

PS-YTA Palvelutasopäätös 2026				
	A/B	A/B	C	D
	Med (50%)	90 %	90 %	90 %
Ydintaajama	6 min	10 min	30 min	120 min
Muu taajama	8 min	15 min		
Asuttu maaseutu	22 min	30 min		
Muut alueet	Ei määritellä	Ei määritellä	Ei määritellä	Ei määritellä

Asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien toteutuminen 1-3/2026

Ajalla 1.1.–31.3.2026 kirjattiin yhteensä 13 kantelua, 498 muistutusta ja 9 omavalvonnallisesti käsiteltyä asiaa. Muistutukset muodostavat selvästi suurimman asiakaspalautteen ja epäkohtien esiin nostamisen kokonaisuuden.

Määrällisesti suurimmat muistutuskokonaisuudet kohdistuivat terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin, OYS-sairaalapalveluihin ja ensihoitoon sekä perhe- ja sosiaalipalveluihin ja OYS-psykiatriaan. Näiden toimialueiden osalta korostuu tarve seurata palveluprosessien toimivuutta ja toistuvia riskiteemoja.

Keskeisimmät muistutusten aiheet liittyivät hoitoon, tutkimukseen tai palveluun, hoitoon tai palveluun pääsyyn, epäasialliseen kohteluun tai käytökseen, tiedoksisaantiin sekä potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöihin.

Omavalvonnallisesti käsiteltyjä asioita oli eniten ikäihmisten palveluissa ja vammaispalveluissa. Tämä tukee tarvetta arvioida näillä toimialueilla omavalvonnan havaintojen taustalla olevia syitä, korjaavia toimenpiteitä ja seurannan riittävyyttä.

Kokonaisuutena aineisto osoittaa, että omavalvonnassa tulee painottaa palveluun pääsyn, hoidon ja palvelun toteutumisen, kohtelun, tiedonkulun, päätöksenteon sekä asiakirjamerkintöjen systemaattista seurantaa.

Asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien toteutuminen 1-3/2026

Toimialue	Kantelut	Muistutukset	Omavalvonta
Hyvinvointialueen johtaminen	2	-	-
Konsernipalvelut	2	1	-
Järjestämistoiminto	-	-	-
Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS-psykiatria	3	117	1
Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut	1	153	-
Ikäihmisten palvelut	2	30	4
Vammaispalvelut	2	25	3
OYS-sairaalapalvelut ja ensihoito	1	142	1
Sairaanhoidolliset palvelut	-	8	-
Kuntoutuspalvelut	-	22	-
Yhteensä	13	498	9

Pohteen asiakaspalaute Q1 (1.1.-31.3.2026)

Muuttuja	2025	Q1-2026
NPS	57	52
n=	35407	10746
Palaute-kanava	2025	Q1-2026
Verkkosivu	4364	977
Laite	22839	6132
QR-koodi	2940	435
Paperi	788	104

Asiakaspalautekysymykset ja Pohteen NPS Q1 (1.1.-31.3.26)

Asiakaspalauteohjelman kysymykset

1. Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua läheisellesi?
(NPS=Net Promote Score, nettosuositteluindeksi)
2. Mikä vaikutti kokemukseesi eniten? (avoin kysymys)

sekä seitsemän (7) väittämää:

Saatavuus: Sain apua, kun sitä tarvitsin.

Kohtaaminen: Minulle jäi tunne, että minusta välitetään kokonaisvaltaisesti.

Osallisuus: Hoitoani tai asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.

Turvallisuus: Koin oloni turvalliseksi hoidon tai palvelun aikana.

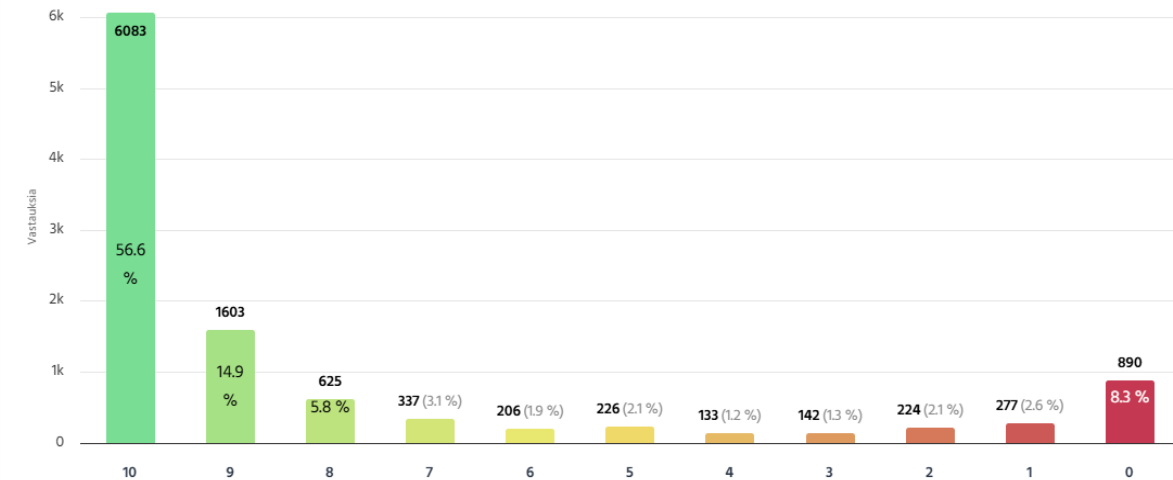
Tiedon saanti: Tiedän, miten hoitoni tai palveluni jatkuu.

Tiedon ymmärrettävyys: Saamani tieto hoidosta tai palvelusta oli ymmärrettävää.

Hyödyllisyys: Koin saamani hoidon tai palvelun hyödylliseksi.

Arviointi: NPS 0-10, väittämät asteikolla 1-5.

Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?



Avoimet asiakaspalautteet

Palvelun asiantuntevuus ja ystävällisyys saivat kiitosta asiakkaiden kokemuksissa.

Koettiin, että apua ja tukea oli saatavilla erilaisissa elämäntilanteissa.

Hyvä viestintä ja turvallisuuden tunne nousivat esiin palvelun vahvuuksina.

Yksilöllinen huomiointi ja laadukas hoito olivat asiakkaille merkityksellisiä.

Asiakaspalautteissa korostui tarve sujuvammille palveluprosesseille ja paremmalle saavutettavuudelle.

Tiedonkulun ja ohjeistuksen selkeyttämistä toivottiin.

Palveluiden kohdentamiseen ja erityistarpeiden huomiointiin kaivattiin parannuksia.

Turvallisuuteen ja jatkuvuuteen liittyvät asiat nähtiin kehityskohteina.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitukset 1-3/2026

Ajanjaksolla 1–3/2026 ilmoituksia kirjattiin yhteensä 11 694. Ilmoitukset painottuivat selvästi potilasturvallisuuteen, jonka osuus oli noin 61 % kaikista ilmoituksista. Työturvallisuusilmoituksia oli noin kolmannes kokonaismäärästä. Toimintaympäristöön liittyviä ilmoituksia, onnistumisia sekä potilaiden tekemiä ilmoituksia oli määrällisesti selvästi vähemmän.

Käsittelytilanne on kokonaisuutena hyvä erityisesti potilas- ja työturvallisuusilmoituksissa, joissa valmiiksi käsiteltyjen ilmoitusten osuus oli korkea. Toimintaympäristöön liittyvissä ilmoituksissa keskeneräisten osuus korostuu, mikä viittaa tarpeeseen vahvistaa käsittelyn etenemistä ja seuranta kyseisessä kategoriassa.

Oleelliset nostot

- Ilmoitusten kokonaismäärä oli 11 694, joista suurin osa koski potilasturvallisuutta.
- Potilasturvallisuusilmoituksia oli 7 088 eli noin 61 % kaikista ilmoituksista.
- Työturvallisuusilmoituksia oli 4 036, mikä muodostaa merkittävän osan kokonaisuudesta.
- Potilas- ja työturvallisuusilmoitusten käsittelyaste oli hyvä: potilasturvallisuudessa 83 % ja työturvallisuudessa 80 % ilmoituksista oli valmiina.
- Toimintaympäristöön liittyvissä ilmoituksissa keskeneräisten ilmoitusten osuus oli korkea, yhteensä 46 %.
- Suhteellisesti suurin käsittelyä odottavien ilmoitusten osuus oli toimintaympäristössä, jossa 35 % ilmoituksista odotti käsittelyä.
- Potilaiden tekemissä ilmoituksissa ei ollut odottavia tai lisätietoja odottavia ilmoituksia, mutta 24 % oli edelleen käsittelyssä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitukset 1-3/2026

Kategoria	Kaikki	Odottaa käsittelyä	Odottaa lisätietoja	Käsittelyssä	Valmis
Potilasturvallisuus	7 088	735 (10 %)	57 (1 %)	447 (6 %)	5 849 (83 %)
Työturvallisuus	4 036	524 (13 %)	13 (0 %)	268 (7 %)	3 231 (80 %)
Toimintaympäristö	406	142 (35 %)	2 (0 %)	44 (11 %)	218 (54 %)
Onnistumiset	90	23 (26 %)	1 (1 %)	10 (11 %)	56 (62 %)
Potilas	74	0 (0 %)	0 (0 %)	18 (24 %)	56 (76 %)
Yhteensä	11 694	1 424	73	787	9 410

Pohteen henkilöstötunnuslukuja, 1-3/2026

Keskeiset nostot

- **Lähtövaihtuvuus** on vähentynyt vuoden takaiseen ajankohtaan nähden strategisen tavoitteen mukaisesti.
- **Palkallinen työpanos** on korkeammalla tasolla kuin edellisvuoden vastaavalla seurantajaksolla. Toteuma on alle käyttösuunnitelman.
- **Sairauspoissaoloprosentin vähentäminen** on strateginen tavoite. Sairauspoissaoloprosentti on samalla tasolla kuin vuotta aiemmin.
- **Koulutuspäivien määrä suhteessa palkalliseen työpanokseen** on kasvanut edelleen.
- **Hakijamäärät avoimiin tehtäviin** ovat kasvaneet edelleen aiempaan verrattuna.

Henkilöstötunnuslukuja	Toteuma 1–3/2026	Toteuma 1–3/2025
Henkilöstö (31.3.)	18 064	17 891
Määräaikaisten työ- tai virkasuhteisten osuus (31.3.)	20,4 %	21,7 %
Palkallinen työpanos (KS 2026 16 426,5) Strateginen tavoite: Kunkin vuoden talousarvion henkilöstösuunnitelman mukainen.	15 959,3	15 797,6
Toteutunut työpanos	13 423,4	13 365,9
Sairauspoissaolo% Strateginen tavoite: Pienenee vuosittain 0,2 prosenttiyksikköä.	5,7 %	5,8 %
Henkilöt ilman sairauspoissaoloja	10 504 (52,9 %)	10 629 (53,6 %)
Sairausajan palkkakustannus	9 013 713	8 799 436
Lähtövaihtuvuus, % Strateginen tavoite: Pienenee vuosittain 0,12 prosenttiyksikköä.	1,1 %	1,5 %
Hakijat/avoin toimi	14,3	20,6
Hakijat/avoin virka	11,3	10,3
Koulutuspäivät	23 518	16 350
Koulutuspäivät/palkallinen työpanos	1,5	1,0

Valvontatapahtumia omassa tuotannossa 1-3/2026

Toimialue	1-3.2026	Keskeiset huomiot
Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS Psykiatria	10	Valvonnassa painottuivat omavalvonnan toteutuminen, palvelujen järjestämisen rakenteet, asiakasturvallisuus ja jatkotoimenpiteiden seuranta.
Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut	0	Ei ohjaus- ja valvontatapahtumia.
Ikäihmisten palvelut	30	Painopisteinä omavalvonnan ja raportoinnin kehittäminen, omavalvontasuunnitelmien päivittäminen, henkilöstön osallistuminen, palvelusopimukset, tietoturva, valmius, koulutukset sekä hoidon ja hoivan laatu.
Vammaispalvelut ja kuljetuspalvelut	2	Valvonnassa painottuivat rajoitustoimenpiteet, henkilöstön toiminnan arviointi, asumissuunnitelmat, rakenteellinen kirjaaminen, lääkevastuut, turvallisuuskävelyt, pelastus- ja poistumisharjoitukset sekä omavalvontasuunnitelmien päivitykset.
Oys Sairaalapalvelut ja ensihoito	1	Huomioissa korostuivat lääkinnälliset laitteet, lääkehoitosuunnitelma, henkilöstön osaaminen, perehdytys, omavalvontasuunnitelma ja HaiPro-ilmoitukset.
Kuntoutus	0	Ei ohjaus- ja valvontatapahtumia.
Sairaanhoidolliset palvelut	0	Ei ohjaus- ja valvontatapahtumia.

Järjestämistoiminnossa tehtyt omavalvonnan toteutumisen valvonnat omaan toimintaan:

43 valvontatapahtumaa.

Valvontatapahtumia sopimusvalvonnassa 1-3/2026

Toimialue	1-3.2026	Keskeiset huomiot
Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS Psykiatria	Valvontatapahtumat: 67 Vuosittain tarkistettavat liitteet: 181 sopimusta Yritysmuutoksia: 6	Huomioissa korostuivat omavalvonnan toteutuminen, palvelujen järjestämisen rakenteet, asiakasturvallisuuden varmistaminen, palveluntuottajien muutostilanteiden hallinta sekä jatkotoimenpiteiden seuranta.
Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut	Valvontatapahtumat: 2	Huomioissa painottuivat digitaalisten palvelujen toimivuus, hoitorinkien järjestäminen, erikoissairaanhoidon palvelujen toteutuminen sekä palveluntuottajien tietojen ja toimintaedellytysten ajantasaisuus.
Ikäihmisten palvelut	Valvontatapahtumat: 37	Huomioissa korostuivat omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuus, henkilöstön osallistuminen omavalvontaan, palvelusopimusten ja RAI-arviointien ajantasaisuus, lääkehoidon turvallisuus, kirjaamiskäytännöt sekä laskutuksen oikeellisuuden varmistaminen.
Vammaispalvelut ja kuljetuspalvelut	Valvontatapahtumat: 23 Vuosittain tarkistettavat liitteet: 65 sopimusta	Sopimusvalvonnassa painottuivat palvelusopimusten ja palveluntuottajien tietojen ajantasaisuus, asiakkaiden lisäpalveluihin ja maksuihin liittyvien menettelyjen tarkentaminen, lääkehoidon ja lääkehuollon turvallisuus, rajoitustoimenpiteiden päätöksenteon ja kirjaamisen täsmentäminen sekä työntekijöiden osallistaminen omavalvontaan.
Oys Sairaalapalvelut ja ensihoito	Valvontatapahtumat: 5	Ensihoidon ostopalveluissa toteutui reaktiivisia valvontoja, ajoneuvon tarkistus ja reklamaatioita. Valvonta kohdistui lääkehoidon, lääkinnällisten laitteiden, perehdytyksen, henkilöstövaatimusten, Palse-tietojen ja omavalvontasuunnitelman korjaamista.
Kuntoutus	Valvontatapahtumat: 9 Yritysmuutoksia 8	Huomioissa painottuivat kuntoutuspalvelujen palvelusetelikäytännöt, palveluntuottajien ja alihankkijoiden toimintaedellytysten tarkistaminen sekä puheterapian, toimintaterapian ja fysioterapian palveluntuottajarakenteen ajantasainen seuranta.
Sairaanhoidolliset palvelut	0	Ei ohjaus- ja valvontatapahtumia.

Järjestämistoiminnossa tehty sopimusvalvonnat: 143 valvontatapahtumaa, 246 palveluntuottajan vuosittain tarkastettavat liitteet ja 14 yritysmuutosta.

Sopimusten kokonaismäärät:
Ostopalveluissa 1375
Palvelusetelissä 392



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue