



Omavalvonnan seurantatietojen raportointi

Tulosalue: Sosiaali- ja terveydenhuollon avopalvelut, Sosiaali- ja terveyskeskus

Raportoitava ajanjakso: 1- 4.2026

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score): Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä

Edellisen kauden arvo ilmoitetaan suluissa.





Saatavuus

Hoitoon pääsy

Perusterveydenhuolto:

Hoitoon on päästävää viimeistään kolmessa kuukaudessa. Alle 23-vuotiaiden on kuitenkin päästävää hoitoon viimeistään 14 vuorokaudessa, jos kyse on sairauden tai vamman tutkimuksesta tai hoidosta.

[Lue lisää hoidon saatavuudesta ja odotusajoista.](#)

Tilanne: Jonotilanne raportoidaan kuukausittain hyvinvointialueen kotisivuilla.

Käyntimäärät:

Vastaanottokäynnit lääkäreillä 48.618

Vastaanottokäynnit hoitajilla 64.287

Digi käynti/palvelut 9395

Puhelinyhteydenotot.

Peruttamattomat käynnit: 226

Hoitotarvikejakelu asiakasmäärät

26.421

Kotijakeluohjelmassa **11.954**

Diabetes asiakkaat **13.791**

Muut asiakasryhmät (hengityshalvaus, haavanhoito jne) **680**

Korjaavat toimenpiteet:

Sisäiset prosessit käydään säännöllisesti läpi moniammatillisissa työryhmissä, tavoitteena parantaa hoidon saatavuutta ja hoidon jatkuvuutta. Pilotoidaan erilaisia toimintamalleja palveluiden saatavuuden parantamiseksi. Omalääkäri/tiimityö pilotointi meneillään. Digipalveluiden ja etävastaanottojen laajentaminen. (digikäyntimäärät nousussa) Hoitotakuu jonojen käsittelyn tehostaminen.

Jononpurku alueilla, missä 90 vrk ylittyy



Saatavuus

Työikäisten sosiaalipalvelut

Aikuissosiaalityö:

Palvelutarpeen arviointi kolmen kuukauden sisällä.

Lastensuojelun jälkihuolto:

Jälkihuolto tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja lapsille ja nuorille, jotka ovat olleet sijoitettuna kodin ulkopuolelle huostaanoton seurauksena tai kiireellisen sijoituksen tukitoimena. Lapsilla tarkoitetaan alle 18-vuotiaita ja nuorilla 18 vuotta täyttäneitä ja nuoria aikuisia. Jälkihuolto on 18-23-vuotiaille.

Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki

Tilanne:

Toteutuu

Aikuissosiaalityön määrät ovat pysyneet pääsääntöisesti ennallaan, mutta tilanteet ovat entistä monimutkaisempia. Palvelutarpeen arvioinnissa vastataan myös vammaisten asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnista, mikä on nostanut asiakasmäärät.

Toteutuu

Jälkihuollon jälkeen noin 2/3 asiakkaista tulevat toimeen itsenäisesti ilman aikuissosiaalityötä jatkossa

Toteutuu

Yhteiset myöntämisperiaatteet koko Pohjanmaan alueella on toteutunut. Määrät ovat pysyneet pääsääntöisesti ennallaan, mutta KELA:n leikkaukset näkyvät taloudellisina haasteina asiakkaiden arjessa ja perustarpeissa (raha ei riitä ruokaan, vuokraan, lääkkeisiin ja terveydenhuollon maksuihin) ja paineet kohdistuu taloudelliseen tiimiin ja

Korjaavat toimenpiteet:

Sisäiset prosessit käydään säännöllisesti läpi moniammatillisesti.





Saatavuus

Vammaispalvelun sosiaalityö:

Asunnon muutostyöt

Henkilökohtainen apu

Liikkumisen tuki

Tilanne:

Korjaavat toimenpiteet:

Uuden vammaislain ja sosiaalihuoltolain integrointia seurataan ja raportoidaan.

Palveluihin hakeudutaan uusien asiakkaiden osalta yhteydenoton ja palvelutarpeen arvioinnin kautta.

Jo asiakkuudessa olevat vammaiset henkilöt voivat hakea palvelunsa uusimista ja päivittämistä hakemuksen kautta.

Päätös	0-3 kk	yli 4 kk	Yhteensä	0-3 kk %
Vammaispalvelut: Päätös esteettömän asumisen tuesta		<u>14</u>	<u>14</u>	100,0
Vammaispalvelut: Päätös henkilökohtaisesta avusta		<u>42</u>	<u>43</u>	97,7
Vammaispalvelut: Päätös vammaisen henkilön liikkumisen tuesta		<u>69</u>	<u>70</u>	98,6
Yhteensä		<u>125</u>	<u>127</u>	98,4



Saatavuus – Sosiaali-kriisipäivystys ja asiakasohjaus

Sosiaali- ja kriisipäivystys

Tavoite: aloitettava samana arkipäivänä

Tilanne:

Yhteydenotot: 2350 kpl

Korjaavat toimenpiteet:

Suurin osa yhteydenotoista tulee hätäkeskuksesta ja poliisilta, tämän jälkeen seuraavat asiakas itse, ensihoito ja omaiset.

Kiireelliset sijoitukset tähän mennessä 15 kpl (2025:15).

Tarve sosiaalipaikalle asumisyksikössä 65 vrk (2025:115 vrk) ja muu yöpymisjärjestely 52 vrk (2025: 98)

Sosiaali- ja kriisipäivystys on saanut 27.4.2026 palvelupäällikön kokeiluluonteisesti ajalle 31.5.2027 saakka.

Sosiaalihuollon palveluohjaus

Tavoite: vireilletulo samana arkipäivänä

Tilanne:

Palvelu lapsille, nuorille, perheille, työkäisille ja vammaisille

Puhelumäärät kaikki/ uniikit/ vastatut: 2802/2492/2087

Jonotusaika (keskiarvo): 27 s

Takaisinsoittoja (määrä): 318

Takaisinsoittoviive (keskiarvo): 43 min 53 s

Sos.huollon chat määrä: 93 kpl

Korjaavat toimenpiteet:

Tarve on erillinen linja sosiaalihuollon ikäihmisten palveluille. Toteutuu syksystä 2026 alkaen.

Palveluntarpeen arviointi

Tavoite: asiakas saa ohjausta ilman viivytyksiä

Tilanne:

Sosiaalihuollon asiakaskäynnit: 1296 kpl

Korjaavat toimenpiteet:

Sujuvuutta sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnoilla kehitetään.

Sosionomeille myönnettiin päätösvalta helmikuusta 2026 alkaen.



Saatavuus – Ikäihmisten sosiaalipalvelut

Palvelutarpeen arvioiti

Tavoite: 7 päivän sisällä

Tilanne:

Ikäihmisten sosiaalipalveluiden käyntimäärä noin 5000 kpl.

Korjaavat toimenpiteet:

Asiakas- ja palveluohjaus on tärkeä osa ikääntyneiden palveluja, ja sen tarkoituksena on varmistaa, että henkilö saa oikeaa tukea, palveluja ja hoitoa yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Työ sisältää palvelujen yhteensovittamista, asiakkaiden ja omaisten ohjaamista sekä itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamista. Tavoitteena on, että asiakas saa oikean avun oikeaan aikaan ja voi elää mahdollisimman itsenäisesti. Tuen tarve voi olla tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Gerontologinen sosiaalityö kohdistaa tukea erityisesti henkilöille, joilla on vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan palveluja, esimerkiksi kognitiivisten tai psyykkisten vaikeuksien, päihdeongelmien tai monien samanaikaisten tuen tarpeiden vuoksi.





Saatavuus – Hoidontarpeen arviointi

Terveystieteiden hoidon tarpeen arviointi puhelimitse

Tavoite: arviointi samana arkipäivänä

Saapuneet puhelut **1.1.2026-30.4.2026**

HTA

Puhelumäärät kaikki **67 872**

Uniikit puhelut **54 049**

Vastatut puhelut **46 557**

Keskimääräinen odotusaika **16 min 32 s**

Takaisinsoittojen määrä **23 331**

Keskimääräinen takaisinsoittoviive **5 h 2 min 50 s**

Seniorilinja

Puhelumäärät kaikki **14 241**

Uniikit puhelut **11 180**

Vastatut puhelut **8599**

Keskimääräinen odotusaika **18 min 5 s**

Takaisinsoittojen määrä **4175**

Keskimääräinen takaisinsoittoviive **6 h 13 s**

Sairaanhoitajan chat

Määrä **8802**

Keskimääräinen jonotusaika **23 min 22 s**

Korjaavat toimenpiteet:

Prosessien selkeyttäminen

Takaisinsoitot omille tiimeille sote-keskuksiin

Sairaanhoitajan chatiin lisätty henkilökuntaa

Resurssien/henkilökunnan uudelleen sijoittelu

Asiakkaiden informointi ja ohjaaminen oikeisiin palveluihin

Sähköisten palveluiden kehittäminen

Hyvinvointialueen applikaation käyttöönotto palveluiden saatavuudessa

Puheluliikennettä, vastausviivettä ja henkilöstöresursseja seurataan päivittäin. Asiakkaita ohjataan digipalveluihin ja itsehoito-ohjeisiin kun se on tarkoituksenmukaista



Saatavuus – Palvelupiste

Hyvinvointialueen vaihde

Tavoite: Puheluiden vastausprosentti yli 90%, chat –
odotusaika alle 60 sek

Tilanne:

Puheluiden vastausprosentti: 97%

Puhelumäärä: 43 405 kpl

Chat –odotusaika: 29 sek

Chat -määrä: 418 kpl

Korjaavat toimenpiteet:

Saatavuutta seurataan päivittäin ja tarpeen mukaan tehdään korjaavia toimenpiteitä. Asiakkaat ohjataan oikeaan paikkaan, annetaan yleistä neuvontaa ja kerrotaan digipalveluista, joiden avulla saatavuus paranee ja asiakkaat voivat aikaisempaa enemmän hoitaa asioitaan sekä edistää terveydenhoitoaan.

Palveluneuvojat (sairaalassa)

Tilanne:

Asiakaskontaktit: 15113 kpl

Ennakkovaraukset 296 kpl:

Palveluneuvojien määrä vakiintunut 2,5 henkilöön.

Korjaavat toimenpiteet: Palveluneuvojamme auttavat asiainnissa sairaalassa

Potilaskuljettajat

Tilanne:

Potilaskuljetuksia (määrä): 9004 kpl, päivystyksessä 3133 kpl

Korjaavat toimenpiteet: Kaikki vakanssit täytetty



Saatavuus – Palvelupiste

Nova-opetusklinikka

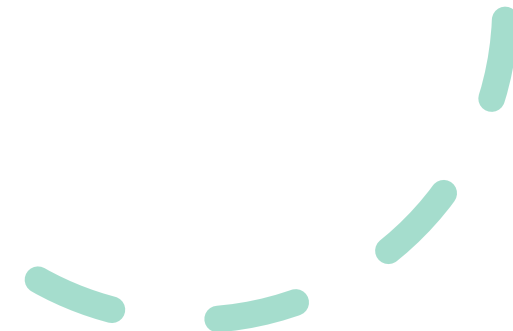
NoVa-opetusklinikka on opiskelijoiden (VAMK ja Novia) tarjoamaa matalan kynnyksen palvelua yli 18-vuotilaille. Palveluun voi tulla ajanvarauksella tai drop-in periaatteella.

Työskentelyä ohjaavat sairaanhoitaja ja sosionomi, 50% molemmat.

Opetusklinikka järjestää myös erilaisia ryhmiä, joita toteutetaan hyvinvointialueen kunnissa.

Aukioloajat on ma-pa klo:9-15

Käyntejä ollut 60, joista puolet on ollut verensokerin mittausta, lisäksi käynnit ovat koskeneet verenpaineen mittausta, kuulokojeen huoltoa, digineuvontaa, elintapaohjausta, palveluohjausta sekä ohjattua omahoitoa.





Turvallisuus ja laatu

Status 30.4.2026

Kaikki ilmoitukset: 154 (232)

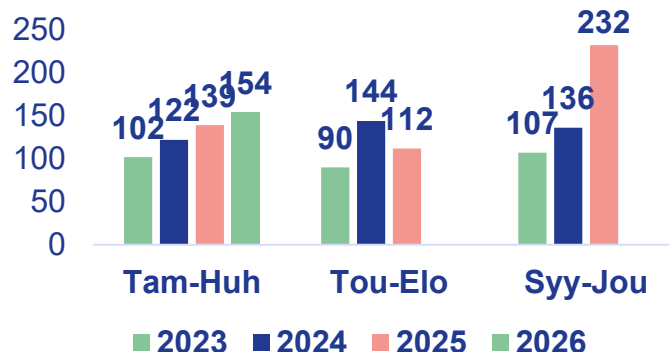
Odottaa käsittelyä: 11 (7%)

Odottaa lisätietoa: 1 (1%)

Käsittelyssä: 45 (29%)

Valmis: 97 (63%)

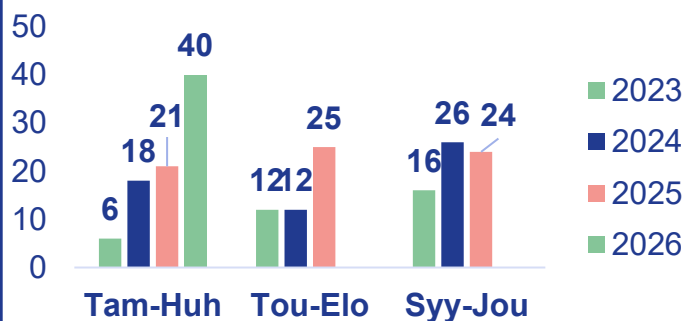
Vaaratapahtuma ilmoitusten määrä



Yleisimmät ilmoitustyypit :

1. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä (39)
2. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä (38)
3. Lääke-ja nestehoitoon liittyvä (26)

Asiakkaiden ja omaisten tekemät vaaratapahtuma ilmoitusten määrä



Yhteydenotot potilasasia-vastaaville (kpl)

59 (39)

Yhteydenotot sosiaaliasiaavalle (kpl)

17(14)

Korjaavat toimenpiteet

Kaikki Haipro-ilmoitukset käydään moniammatillisesti yksikkötasolla läpi, osasto-/tiimikokouksissa. Prosessit analysoidaan ja mahdolliset korjattavat toimenpiteet tehdään.

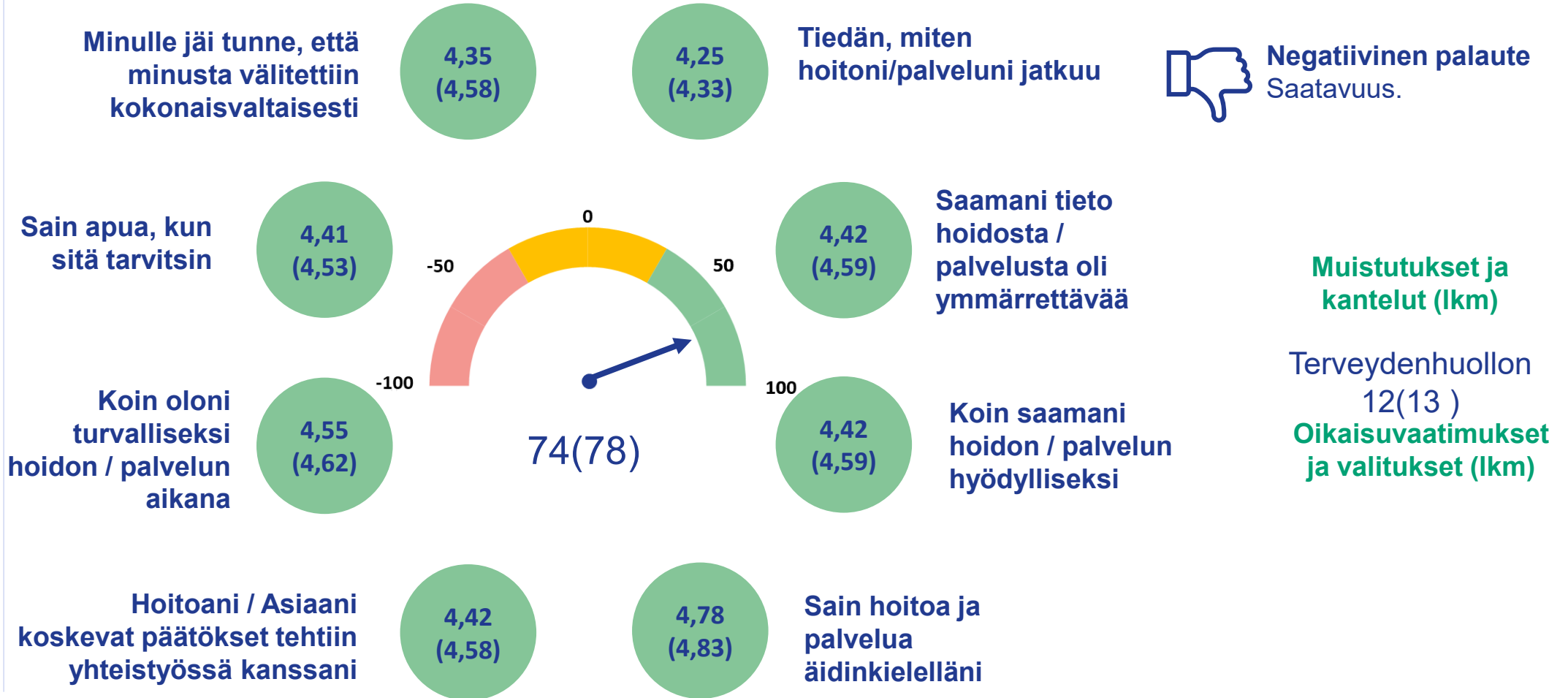


Asiakaskokemus

Positiivinen palaute
Kohtaaminen



Asiakaspalautteen kokonaismäärä kauden aikana : 4458 kpl





Osallisuus

Miten tuetaan asiakkaiden ja läheisten osallisuutta palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa:

Roidu - palautejärjestelmä on käytössä. Saadut palautteet käsitellään ja niihin pyritään reagoimaan nopeasti.

Vapaaehtoiset henkilöt tarjoavat työpanostaan palvelupisteen palveluneuvojien apuna asiakasohjauksessa.

Chat –keskustelun lopussa asiakkaalla on mahdollisuus jättää asiointistaan palaute.

NoVa- opetusklinikan asiakkaat jättävät käynnin jälkeen palautteen kirjallisesti.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen tarjotaan mahdollisuus osallistua ja mahdollisuuksien mukaan vaikuttaa omaan hoito- ja palvelusuunnitteluun.

Asiakasosallistujia, kokemusosaajia ja/tai asiakasraatilaisia on mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa:

Kyllä kaikkien palveluiden osalta.

Yhdessä sovitut teemat järjestöjen kanssa palveluiden kehittämiseen:

HYTE(*hyvinvoinnin- ja terveyden edistäminen*)-yhteistyö kuntien kanssa on jatkunut

Tehdyt toimenpiteet palvelujen käyttäjien tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden perusteella:

HaiPro ja SPro –ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti ja tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Kotisivujen sisältöä kehitetään ja selkeytetään jatkuvasti.

Toimenpiteet puhelinpalveluiden parantamiseksi. Digi palveluiden käyttöönotto esim. palvelutarjotin

ÖVPH -sovelluksen käyttöönotto.

Palvelunumeroiden tavoitettavuuden parantaminen.

Yhteistyön tiivistäminen yli yksikkö- ja toimialarajojen.



Henkilöstö

Henkilöstömäärä terveydenhuolto avopalvelut: 30.4.2026 Exreport

Vakinaiset
Hoitohenkilöstö: 423
Lääkärit: 69
Tilapäiset:
Hoitohenkilöstö 101
Lääkärit: 50
Avoimet vakanssit:
Hoitotyö:21
Lääkärit 11.2

Henkilöstömäärä sosiaalihuolto:

Johtavat sosiaalityöntekijät:
3 vakanssia
Sosiaalityöntekijät:
16 vakanssia
Sosiaaliohjaajat:
13 vakanssia

Työturvallisuusilmoituksia HaiPro- järjestelmän kautta:

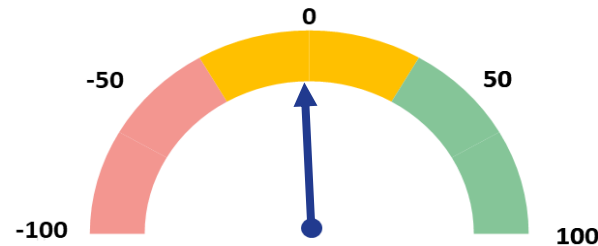
Ilmoitusten määrä: 39 (64)

Tavallisimmat tapahtumatyypit:

1. Uhka tai väkivalta (13)
2. Muu (11)
3. Sisäilma (9)

Poissaolot

Avopalveluissa 6,5 %
päivää/työssäolo-poissaolo
päivät %-



NPS 1-4/2026: -2

Työhyvinvointia edistävät toimenpiteet:

Aktiivinen johtajuus, henkilökunnan osallistaminen
tukee kulttuuria, jossa autetaan, tuetaan toisiaan ja suunnitellaan toimintaa ja muutoksia yhdessä moniammatillisesti.
Säännölliset työpaikkakokoukset, selkeät ohjeet ja sovitut toimenpiteet.