



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Potilas- ja sosiaaliasia- vastaavien selvitys 2024

Kooste toimialueiden vastauksista



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS Psykiatria



Lastensuojelulle nostetut toimenpiteet

Lastensuojelun kehittämistarpeet koskevat erityisesti ammattilaisten työskentelyä huoltajien kanssa. Tärkeinä teemoina ovat puolueettomuuden varmistaminen, asiakassuunnitelmien laatiminen ja asiakkaiden kuuleminen.

- **Puolueettomuuden varmistaminen:**

On tärkeää kehittää selkeitä prosesseja, jotka takaavat tasapuolisen tiedon jakamisen molemmille huoltajille. Puolueettomuuden kokemus voi vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen, joten avoimuus ja neutraalius sosiaalityöntekijöiden toiminnassa ovat keskeisiä.

- **Asiakassuunnitelmat:**

Asiakassuunnitelmien tulisi sisältää selkeä vanhemmuuden tuen suunnitelma. Tällä hetkellä vanhemmuuden suunnitelmia tehdään liian vähän, mikä vaatii kehittämistä. Järjestetään koulutusta.

- **Asiakkaan kuuleminen:**

Asiakkaan ja asianosaisten kuuleminen on tärkeää, ja mikäli mielipidettä ei saada selvitettyä, se tulee kirjata päätökseen. Työntekijöiden kiirettä ei tulisi käyttää syynä kuulematta jättämiselle. Järjestetään säännöllisesti koulutusta.

- **Perehdyttäminen:**

Esihenkilöt vastaavat uuden sosiaalityöntekijän perehdyttämisestä.

Lastensuojelun ja erityispalveluiden huomiot ja toimenpiteet

- Asiakassuunnitelmien ja vanhemmuuden tuen suunnitelmien läpikäymiseen asiakkaan kanssa kiinnitetään erityisesti huomiota ja työntekijöille järjestetään koulutusta asiakassuunnitelmista.
- Kiinnitetään erityistä huomiota selkokielisyyteen. Kirjauksissa käytetään selkeää kieltä.
- Työntekijöiden perehdytys, ohjaaminen ja koulutus asiakkaan kohtaamiseen ja kohteluun tilanteessa kuin tilanteessa.
- Vastuuyksikköpäällikön puuttuminen tilanteessa, jossa havaitaan, ettei asiakas saa asianmukaista palvelua tai kohtelua.
- Muistutuksiin ja kanteluihin perehtyminen kunnolla ja sisällön tarkastelu objektiivisesti. Mahdollisten virheiden korjaaminen asianmukaisesti.
- Lastensuojelun kehittämistarpeet ovat erityisesti ammattilaisten työskentelyä huoltajien kanssa. Tärkeinä teemoina ovat puolueettomuuden varmistaminen, asiakassuunnitelmien laatiminen ja asiakkaiden kuuleminen.
- Tasapuolisten työkäytänteiden lisäksi tulee muistaa, että puolueellisuus on usein asiakkaan subjektiivinen kokemus, jonka käsittely vaatii paljon aikaa sekä asiakkaalta että työntekijältä halua käsitellä asiaa. Usein puolueellisuutta kokeneella vanhemmalla on vaikea huoltoriita lapsen toisen vanhemman kanssa. Puolueellisuuden kokenut vanhempi vaatii monesti sosiaalityöntekijän vaihtamista, mikä ei aina ole parhain ratkaisu.

Psykiatrian toimenpiteet/huomiot

- Yleinen huomio: Selvityksessä OYS Psykiatrian palveluihin on kirjattu myös päihdepalvelut, vaikka päihdepalvelut eivät kuulu OYS Psykiatrian palvelualueeseen.
- OYS Psykiatrialla ollaan luomassa käytänteitä, koulutusta ja toimenpiteitä, joilla vahvistetaan potilaiden itsemääräämisoikeutta. Hankkeen nimi on "itsemääräämisoikeuden vahvistaminen". Tämä käynnistetään osastohoidossa.
- Lisäksi osastohoidossa on käytössä safe ward -käytännöt. Tavoitteena on luoda toimintakulttuuri, joka tukee nykyistä paremmin psykiatrisessa hoidossa olevan potilaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä toimijuutta.
- Yksiköissä kartoitetaan tarve koulutukseen potilaan oikeuksista ja niihin liittyvästä ohjauksesta sekä suunnitellaan tarvittavat täydennyskoulutukset.
- Päihdepalveluissa kiinnitetään erityistä huomiota sosiaali- ja terveydenhuollon integraatioon, yhteisiin toimintakäytänteisiin sekä palvelujen yhteensovittamiseen.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut



Vastaanotto 1/4

Kiireettömien lääkäriaikojen lisääminen pidemmälle ajalle ja mahdollinen sähköisen ajanvarauksen mahdollistaminen. Asiavastaavien kokemuksen mukaan asiakkaat saattavat jaksaa odottaa hieman pidempäänkin, jos saavat tiedon, että heille on varattu toivottu kiireetön vastaanottoaika.

- Vastaanoton kiire- ja kiireettömän vastaanoton kehittämistyössä yhtenä tavoitteena on kiireettömien ajanvarauskirjojen aukiolon pidentäminen.
- Sähköistä ajanvarausta kehitetään osana uuden tietojärjestelmän kehitystyötä myös vastaanottopalveluihin, jotta ajanvarausta voitaisiin laajentaa.
- Nykyisessä tietojärjestelmässä sähköistä ajanvarausta on laajennettu vastaanottotoiminnan osalta koko Pohteen alueelle rokotuksiin ja HPV-seulontoihin.

Vastaanotto 2/4

Lääkäreiden/muiden asiantuntijoiden sovituista soitt ajoista kiinni pitäminen.

- Etukäteen sovitut soitt ajojat ovat etävastaanottoja ja tällöin potilaalle annetaan aika, josta lääkärin tulee pitää kiinni. Ajanvarauskirjojen yhdenmukaistaminen sekä kiireettömien vastaanottoaikojen hallinta kokonaisuudessaan on vastaanottotyön kehittämisen kohteena. Tällä autetaan ajanhallintaa.

Asiakkaalle ei saa syntyä käsitystä, että lääkäri ei tutki heitä riittävästi heidän korkean ikänsä perusteella.

- Ikä ei määrittele potilaan tutkimuksen ja hoidon tarvetta, vaan tarve määritellään aina terveydellisin kriteerein. Potilas tulee aina hoitaa hoidon tarpeen arvioon perustuen ja kyseiseen tilanteeseen tarkoituksenmukaisella tavalla. Jotta asiakkaalle ei synny tällaista käsitystä, tutkimuksen ja hoidon perusteet on selvitettävä potilaalle joka tilanteessa. Tätä painotetaan lääkäreiden työpaikkakoulutuksessa.

Vastaanotto 3/4

Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon lisääminen. Ongelmien toteaminen ja hoitaminen ajoissa vähentää kustannuksia ja parantaa ihmisten hyvinvointia.

- Lähes kaikilla vastaanottokäynneillä on myös ennaltaehkäisevää vaikutusta, kun ammattilaiset tämän tunnistavat. Asiaan kiinnitetään huomiota työpaikkakokouksissa ja -koulutuksissa.
- Uutena Pohteen laajuisena ennaltaehkäisevänä toimintana on suunniteltu ja otettu käyttöön omahoitoa vahvistava ja tukeva yhdenmukainen elintapaohjauksen malli. Tähän on koulutettu elintapaohjaajia, jotka ovat aloittaneet sekä etäelintapaohjauksen että alueelliset yksilö- ja ryhmäohjaukset HOT (Hyväksymis-omistautumis-terapia) -mallilla. Tähän on luotu myös oma digihoitopolku.
- Työttömien terveystarkastusprosessia kehitetään koordinoivien terveyden- ja sairaanhoitajien johdolla. MedicubeX-itsemittauspiste ja Omaolo-terveystarkastus on linkitetty yhteen ja toiminta aloitetaan osana työttömien terveystarkastusta.

Vastaanotto 4/4

Asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen mukaan asiakasta ohjataan katsomaan OmaKannasta tuloksia ja lääkärin kommenttia asiaan. Miten varmistetaan, että asiakas on saanut tiedon ja riittävästi ymmärtänyt sen? Asiakkaat kokevat, että hoidon päätyttyä ei useinkaan ole mahdollisuutta enää olla yhteydessä hoitavaan lääkäriin.

- Potilasohjausta tarkennetaan ammattilaisille. Potilaan kanssa on aina sovittava, miten jatkosuunnitelma on kulloinkin tarkoituksenmukaista käydä läpi potilaan kanssa. Hyvä tapa voi olla myös katsoa tulokset ja lääkärin kommentit OmaKannasta, mutta tällöinkin potilaalle on annettava mahdollisuus kysyä lääkäriltä epäselviksi jääneistä asioista.

Akuuttiosastot 1/2

Akuuttiosastojen toimintaa on pyritty kehittämään vastaamaan asiakkaiden ja potilaiden esittämiä haasteita, potilasvahinkojen ja hoidon laadun suhteen.

Akuuttiosastot ovat tehneet seuraavia kehittämistoimenpiteitä näiden ongelmien vähentämiseksi:

- **Yhteistyö muiden yksiköiden kanssa:**

Tiiviimpi yhteistyö erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon kanssa varmistaa, että potilaat ohjataan oikeaan hoitopaikkaan ilman turhia viiveitä. Huomiota kiinnitetään myös jatkohoitoon siirtymiseen ja turvalliseen kotiutumiseen.

- **Parannettu turvallisuusprotokolla:**

Hoitotoimenpiteiden ja lääkehoidon valvontaa on tehostettu HaiPro-ilmoitusten avulla, jotta mahdolliset riskit tunnistetaan ajoissa.

- **Tiedonkulun kehittäminen:**

Potilastiedot kirjataan ja järjestetään koulutusta, jotta kirjaaminen olisi yhtenäisempää. Potilastietojärjestelmien yhtenäistäminen.

- **Henkilöstön koulutus:**

Hoitohenkilökunnalle pyritään järjestämään lisäkoulutusta turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyen.

Akuuttiosastot 2/2

- **Hoidon laadun parantaminen**
- **Potilaan osallistaminen hoitosuunnitteluun:**
Potilaille, omaisille ja läheisille tarjotaan selkeämpää ja kattavampaa tietoa hoitovaihtoehtoista, ja heidän näkemyksiään kuunnellaan hoidon suunnittelussa.
- **Palautejärjestelmän kehittäminen:**
Potilaspalautteita käsitellään ja niitä hyödynnetään hoitokäytäntöjen parantamiseksi.
- **Hoitojen yhdenvertaisuus:**
Tavoitteena on varmistaa, että hoitoon pääsy ja hoidon toteutus on tasapuolista kaikille potilaille heidän taustastaan riippumatta.

Nämä toimenpiteet ovat osa laajempaa kehitysprosessia, jonka tavoitteena on parantaa akuuttiosastojen toimintaa ja potilaskokemusta.

Suun terveydenhuolto

"Perusterveydenhuollossa yhteydenottojen yhteisenä nimittäjänä on edellisen vuoden tapaan tyytymättömyys saatuun hoitoon sekä vaikeus päästä hoitoon", todetaan raportissa. Suun terveydenhuolto on raportissa erikseen mainittu vain kohdassa, jossa on mainittu käyntimäärät.

- Toimenpiteenä suun terveydenhuollon hoitotakuun ylitykseen on tehty toimenpiteitä. On laadittu suunnitelmat jonojen purkamiseksi ja useampi pahiten ruuhkautunut yksikkö on toteutusvaiheessa; on palkattu jonon purkuun työpareja, joiden työpanos kohdistetaan asiakkaille, joiden hoitotakuu on ylittynyt. Näin toimitaan mm. Oulussa ja Kempeleessä. Kesän aikana otetaan käyttöön mm. Muhoksella ja Pohteen eteläisellä alueella.
- Pidemmän aikavälin suunnitelma kattaa tehtäväsiirtoja hammaslääkäreiltä suuhygienisteille mm. ikäkausitarkastusten toteuttamisessa. Lisäksi on pilotoitu etävastaanottoja ensimmäistä lastaan odottavien tarkastuksissa. Käytännöt levitetään koko alueelle.

Digitaalinen sote-keskus

Digitaalisen sote-keskuksen muistutukset ja palautteet liittyvät joko

- Lääkäriin pääsyn epäselvyyteen, joka johtuu kiireettömien aikojen jonokäytännöstä. Aikaa ei voida hoidon tarpeen arvioinnin myötä antaa, jolloin asiakas jää epätietoisuuteen milloin ja mistä hän saa ajan.
- Asiakkaalla on jo useampi kontakti terveydenhuoltoon, koska asia ei ole edistynyt. Useampi ammattilainen on asiaa jo hoitanut, mutta lopullista selvyttä ei ole tullut.

Näihin haasteisiin on pyritty vastaamaan käymällä sekä oman että ostopalvelutoimijoiden kanssa läpi mitä ja miten asiakkaille asiat informoidaan. On myös pyritty edelleen kehittämään samalle lääkäriille/hoitajalle ohjautumista. Lisäksi jonokäytäntöjen yhtenäistämistä on edistetty yhdessä vastaanottopalvelujen kanssa.

Potilasasiavastaavien kehittämis ehdotukset terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin ovat juurikin näihin soveltuvia ratkaisuja, joita tulisi yhdessä vastaanottojen kanssa edelleen viedä eteenpäin.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Ikäihmisten palvelut



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kehittämisehdotukset ikäihmisten palvelujen toimialueelle ja toimialueen toimenpiteet 1/2

1. **Kotiin annettavien palveluiden ja palvelun tarpeenarvioinnin riittävän tiheä päivittäminen ja palveluiden tarpeen tarkastelu.**
 1. RAI-palvelutarpeenarviointi osaamisen varmistaminen on huomioitu toimialueen koulutussuunnittelussa 2025, RAI- asiantuntijat (2) ja työyksiköihin nimetyt RAI-vastaavat tukevat työntekijöiden työskentelyä.
 2. NHG:n kansallisen kotihoidon arviointitiedon hyödyntäminen osana kotiin annettavien palvelujen kehittämistä ja johtamista asiakastyön laadun näkökulmasta.
 3. Säännöllinen seuranta x2 vuodessa asiakassuunnitelmien ja ennakoivien hoitosuunnitelmien toteutumisesta.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kehittämisehdotukset ikäihmisten palvelujen toimialueelle ja toimialueen toimenpiteet 2/2

2. **Palveluasumisen yksiköissä asuvien asiakkaiden yksilöllisen tarpeen ja hoidon tarpeen riittävä arviointi. Yleistettäviä käytäntöjä tulee välttää, koska jokainen asiakas on yksilö.**
 1. Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen palvelutarpeenarviointiin perustuva asiakassuunnitelma ja ennakoiva hoitosuunnitelma, joka huomio asiakkaan toiveet.
 2. Säännöllinen seuranta x2 vuodessa asiakassuunnitelmien ja ennakoivien hoitosuunnitelmien toteutumisesta.
 3. RAI-palvelutarpeenarviointi osaamisen varmistaminen on huomioitu toimialueen koulutussuunnittelussa 2025, RAI-asiantuntijat (2) ja työyksiköihin nimetyt RAI-vastaavat tukevat työntekijöiden työskentelyä.
 4. Asiakkaalle nimetään omahoitaja/omatyöntekijä.
 5. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu palveluasumisen hoitoon liittyvät näyttöön perustuvat hoitokäytännöt.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Vammais- palvelut



Vammaissosiaalityön resurssien varmistaminen

- Palvelutarpeen arvioita ja päätöksiä ei ole kaikilta osin tehty lakisääteisessä ajassa käytettävissä olevilla vammaissosiaalityön resursseilla.
- Hyvinvointialueuudistuksen toimeenpano on vaatinut merkittävää työpanosta vammaissosiaalityössä mm. uusien järjestämistapojen ja hankintojen toimeenpanon osalta. Lisäksi kunnilta siirtyi palveluvelkaa.
- Vammaissosiaalityössä työntekijäkohtaiset asiakasmäärät ovat suurimmat verrattuna muuhun sosiaalityöhön Pohteella.
- Toimialue on esittänyt vammaissosiaalityöhön lisävirkojen perustamista ottaen huomioon palveluvelka sekä 1.1.2025 voimaan tulleen vammaispalvelulain toimeenpano, mikä edellyttää kaikkien vammaispalveluasiakkaiden palvelupäätösten uusimista vuoden 2027 loppuun mennessä uuden lain mukaisiksi.

Aluehallitus on 20.5.2025 hyväksynyt määräaikaaisesti 7 sosiaalityöntekijän ja 3 palveluohjaajan viran perustamisen.

- Täyttölupa on viiden viran osalta.
- Loppujen osalta käsitellään lokakuussa 2025.
- Kokonaisvirkamäärä tulee palauttaa nykyiseen määrään kesäkuun loppuun 2027 mennessä luonnollista poistumaa hyödyntäen.

Osaamisen varmistaminen

- Uusien työntekijöiden perehdytykseen panostaminen.
- Tarvittavan koulutuksen järjestäminen palvelutarpeen arvioinnista, päätöksen teosta ja perusteluista sekä kirjaamisesta ja kuulemisesta.
- Kiinnitetään huomiota päätösten selkeyteen ja ymmärrettävyyteen sekä asiakkaan ohjaukseen ja neuvontaan muutoksenhaussa.
- Uuden vammaispalvelulain toimeenpanoon liittyvää koulutusta on järjestetty ja jatketaan.
- Pohteen myöntämisperusteiden laadinta on käynnissä yhteistyössä järjestämistoimintojen sekä muiden toimialueiden kanssa.
- Jatketaan vammaissosiaalityön kehittämistoimenpiteitä.

Ohjaus ja neuvonta

- **Ensiarvotiimi:**

Vammaispalveluissa toimii ensiarvotiimi, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaita, läheisiä ja ammattilaisia.

- Tiimiin voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla
- Syyskuussa 2024 avattiin myös chat-palvelu

- **SBM-järjestelmä:**

Ensiarvotiimissä otettiin käyttöön 1.1.2025 SBM-toiminnanohjausjärjestelmä yhteydenottojen tilastointiin. Järjestelmä mahdollistaa palvelujen kehittämisen ja tiedolla johtamisen.

- 1.1.–11.4.2025: 1 405 yhteydenottoa
- 58 % yleistä ohjausta ja neuvontaa
- 82 % ratkaistu heti
- 29 % ohjauksesta jo vammaispalvelujen asiakkuudessa oleville asiakkaille

Digitaalisten palvelujen kehittäminen

- **Digipalvelupolku:**

Vammaispalveluissa kehitetään digipalvelupolkua, joka sujuvoittaa asiointia ja lisää asiakkaan osallisuutta.

- Vammaispalvelun asiakkaille tai niitä hakeville. Alaikäisen puolesta voi asioida huoltaja.
- Palvelupolku tarjoaa tietoa, kyselyitä ja viestintämahdollisuuden asiakkaan ja ammattilaisen kesken. Mahdollistaa nykyistä paremmin myös kohdennetun viestinnän.
- Kehittävä käyttöönotto (pilotti) on käynnistynyt 6.2.2025, polulla on jo asiakkaita.

- **Vammaispalvelujen verkkosivut** uudistetaan syksyn 2025 aikana nykyistä paremmin ohjaavaksi.

- **Tekoäly:**

Selvitystyö tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksista sosiaalityössä esim. kirjaamisen tukena, SAGA-botti tukemaan uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa on käynnistetty vuoden 2025 alussa.

SAGA- asiakastietojärjestelmän käyttöönotto

- Määräaikojen seuraaminen ei ole mahdollista nykyisissä asiakastietojärjestelmissä.
- Määräaikoja seurataan manuaalisesti kunnes SAGA-asiakastietojärjestelmä saadaan täysimääräisesti vammaispalveluissa käyttöön ja määräaikojen seuranta on mahdollista SAGA:n kautta.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

OYS Sairaalapalvelut ja ensihoito



OYS Sairaalapalvelut ja ensihoito - havainnot ja toimenpiteet 1/2

- Eniten yhteydenottoja tukieliinkirurgian keskuksesta
 - Synä suuri potilasmäärä ja noin puolet hoidoista liittyy elämänlaatuun, jolloin potilaiden vaatimukset suurempia kuin henkeä pelastavassa hoidossa.
- Hoitoon pääsyn enimmäisaikojen ylittyminen (hoitotakuu)
 - Hoitotakuun toteuttamiseen panostettu paljon taloudellisesti ja uusilla rekrytoineilla, toimintojen kehittämällä sekä tiiviillä hoitoonpääsyn seurannalla. Hoitoonpääsyn parantaminen on keskeinen toimialueen tavoite.
- Suunnitellut määräaika- tai kontrollitarkastukset eivät toteudu
 - Kontrollikäynnit järjestetään resurssien puitteissa lääketieteellisin perustein. Yksittäistapauksissa todettu epätarkoituksenmukaisia viiveitä, joita kunkin erikoisan vastuuhenkilöt seuraavat. Kontrollikäynnit eivät kuulu hoitotakuun piiriin.
- Tyytymättömyys saatuun hoitoon
 - Potilaiden odotukset ja hoidonmahdollisuudet eivät aina kohtaa. Keskeistä on painottaa ammattilaisille huolellisen ja kattavan enakkoinformaation antamista.
- Huoli hoitoon pääsyn yhdenvertaisuudesta
 - Ei merkkejä todellisesta ongelmasta.

OYS Sairaalapalvelut ja ensihoito - havainnot ja toimenpiteet 2/2

- Potilasta hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan
 - Tyytymättömyyttä toisinaan osallistumisesta hoidon suunnitteluun ja tiedonsaannista vakavissa sairauksissa.
 - Syitä: Annettu asiallinenkaan informaatio ei aina tule ymmärretyksi sairauden vuoksi tai tietoa ei ole annettu riittävästi. Henkilöstön informointi ja kouluttaminen asian merkityksestä ja potilaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisesta on ratkaisevaa.
- Potilasvahinkoepäilyn vuoksi paljon yhteydenottoja
 - Neuvonta yhteydenotosta Potilasvakuutuskeskukseen, joka päättää korvattavuudesta.
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys käydään läpi OSE-toimialueen johtoryhmässä 5.6.2025.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Kuntoutus- palvelut



Kuntoutuksen toimialue

- Tarkistetaan kuntoutuspäätöksen liitekirjeen teksti viestinnän kanssa (hoitopäätöksen valitusohje), ja että yhteystiedot löytyvät, keneen voi olla yhteydessä.
- Kuntoutuksen lausunnot liittyvät usein ajokorttioikeuksiin, valituksia tulee kun joudutaan perumaan ajo-oikeus.
- Tutkimukset perustuvat lääketieteelliseen arvioon, potilaan oma arvio voi poiketa ammattilaisen arviosta.
- Muistutukset käydään yksiköissä läpi ja johtoryhmässä pohditaan tarvittavia käytäntöjen kehittämistä säännöllisesti.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sairaanhoitolliset palvelut



Sairaanhoidolliset palvelut

- Sairaanhoidollisiin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli edellisvuotta vähemmän (v. 2024: 15 kpl ja v. 2023: 23 kpl). Kyselyt liittyivät pääosin kuvantamiseen ja siihen, että oltiin tyytymättömiä toimintaan tai erilaisten tutkimuksien vastaukseen. Pääasialliset yhteydenoton syyt olivat siis tyytymättömyys hoidossa tai potilasvahinkoepäily.
- Muistutuksia ja kanteluita kohdentui toimialueelle hyvin vähän; vuonna 2024 muistutuksia oli 2 kpl (v. 2023: 3 kpl) eikä kanteluita ollut lainkaan (v. 2023: 1 kpl).
- Erilaisia vahinkoja ja poikkeavia tapahtumia käsitellään toimialueen johtoryhmissä ja työpaikkakokouksissa säännöllisesti laadunseurantaan liittyen. Usein nämä liittyvät hoitojen riskeihin eivätkä ole täysin vältettävissä. Toimialueelle kohdennettuja kehitysehdotuksia selvityksessä ei noussut esille.