



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

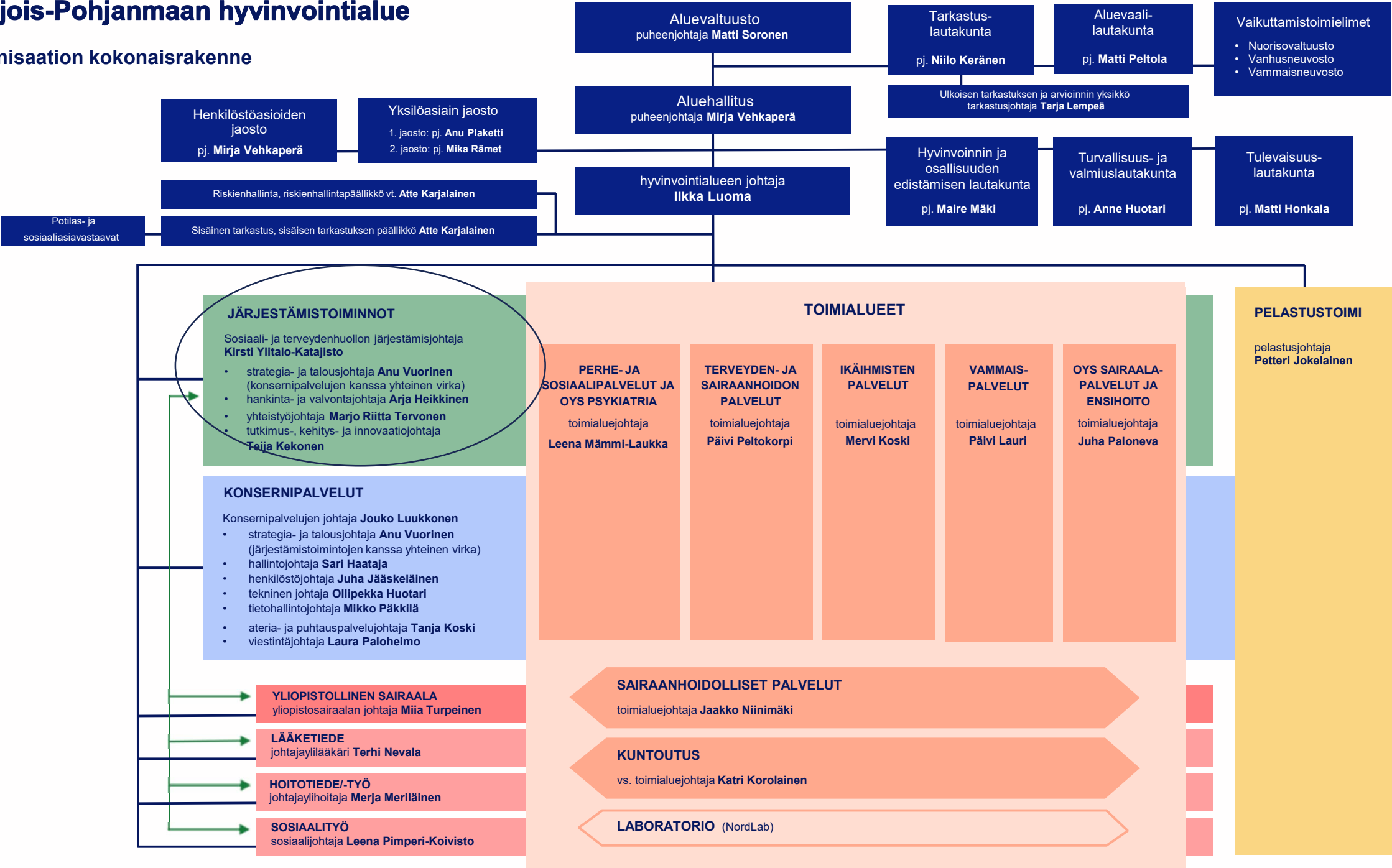
Asiakaspalaute osana omavalvontaa

Hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen lautakunta 27.5.2025

Hankinta- ja valvontajohtaja Arja Heikkinen ja 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 AVI:n kanssa.

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 pääsyaika 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 %		
	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	Parantunut ➔
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

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.

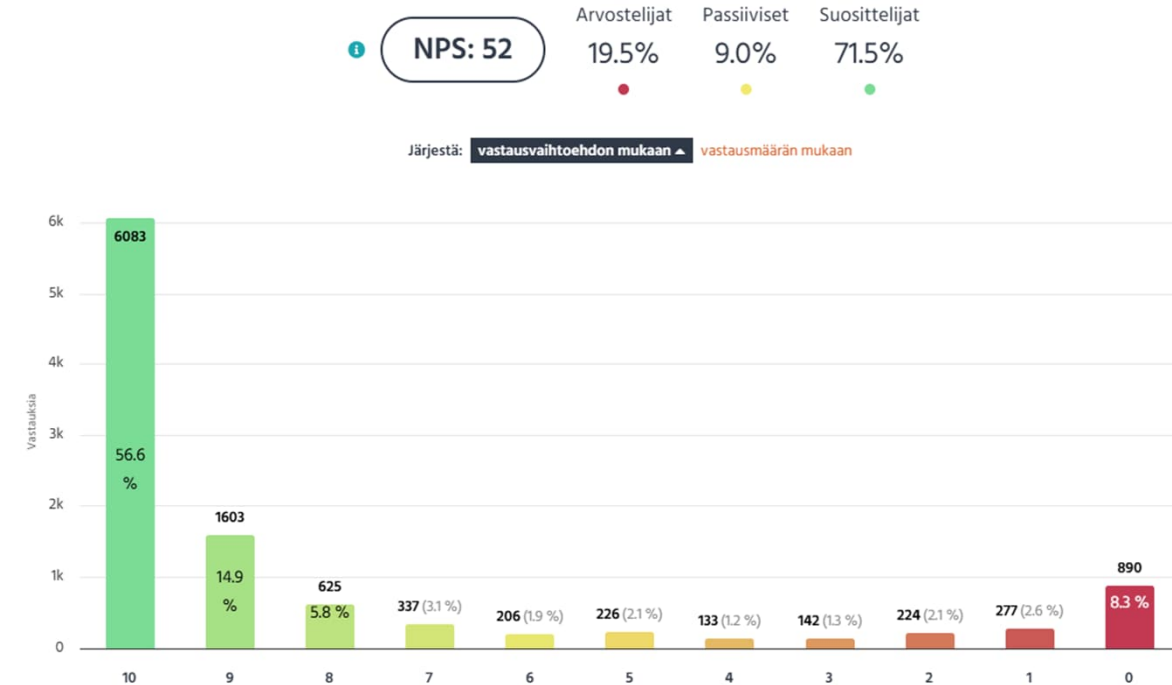
Tiedon saanti: Tiedän, miten hoitoni tai palveluni jatkuu.

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 palautteet

- 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.

Kantelut, muistutukset ja oma-valvonta-asiat

1.1.2026-31.3.2026

- Yhteensä 520 tapausta: 498 muistutusta, 13 kantelua ja 9 omavalvonta-asiaa.
- Muistutukset muodostavat selvästi suurimman osan kaikista tapauksista.
- Kanteluiden ja omavalvonnan määrät ovat kokonaisuutena pieniä, mutta niitä esiintyy useilla toimialueilla.
- Toimialueet vastaavat omavalvonnallisesti asioiden selvittelyistä, muistutuksiin vastaamisista ja tilanteiden korjaamisista sekä antavat lupa- ja valvontaviranomaiselle lausunnot omavalvonnallisesti käännettyistä asioista.

Kantelut, muistutukset ja oma-valvonta-asiat 1.1.2026-31.3.2026



Suurimmat määrät kohdistuvat

Terveysten- ja sairaanhoidon palveluihin (153 muistutusta),
Oys-sairaalapalveluihin ja ensihoitoon (142)
Perhe- ja sosiaalipalveluihin ja Oys-psykiatriaan (117).



Keskisuuret määrät näkyvät

Ikäihmisten palveluissa (30),
Vammaispalveluissa (25)
Kuntoutuspalveluissa (22).



Pienemmät määrät kohdistuvat

Sairaanhoidollisiin palveluihin (8)
Hyvinvointialueen johtamiseen
Konsernipalveluihin, joissa korostuvat erityisesti kantelut.



Järjestämistoiminnossa ei ole tarkastelujaksolla kirjattu kanteluita, muistutuksia eikä omavalvontatapauksia.



Omavalvontatapauksia esiintyy erityisesti

Ikäihmisten ja vammaisten palveluissa.

Muistutusten aiheet:

Hoito, palvelu ja hoitoonpääsy



Hoito tai tutkimus tai palvelu on yksi yleisimmistä muistutusaiheista useilla palvelualueilla.



Erityisen paljon tätä aihetta esiintyy OYS sairaalapalveluissa ja ensihoidossa sekä terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa.



Hoitoonpääsy tai palveluun pääsy korostuu myös vahvasti ja on yksi selkeimmistä toistuvista teemoista.



Aihe viittaa asiakkaiden ja potilaiden kokemuksiin saatavuudesta, jonotuksesta ja palveluun pääsemisen sujuvuudesta

Muistutusten aiheet: Kohtelu, vuorovaikutus ja tiedonsaanti

Epäasiallinen kohtelu tai käytös on merkittävä muistutusaihe etenkin perhe- ja sosiaalipalveluissa, sairaalapalveluissa ja terveydenhuollon palveluissa.

Tiedoksisaanti ja yhteyden saaminen näkyvät useissa palveluissa toistuvina teemoina.

Nämä aiheet liittyvät asiakkaan kokemukseen vuorovaikutuksesta, palveluasenteesta ja tiedon riittävydestä.

Muistutukset osoittavat, että palvelukokemuksessa itse asian lisäksi myös kohtaaminen ja viestintä ovat keskeisiä.

Muistutusten aiheet: Asiakirjat, päätöksenteko ja muut erityisaiheet



Potilas- ja asiakasasiakirjamerkinnot ovat yksi toistuvista muistutusaiheista eri palvelualueilla.



Päätöksenteko, todistukset ja lausunnot sekä käsittelyaika näkyvät omissa aihekokonaisuuksissaan.



Lisäksi muistutuksia kohdistuu esimerkiksi salassapitoon, asiakasmaksuihin ja itsemääräämisoikeuteen.



Kokonaisuutena muistutusaiheet jakautuvat sekä hoidon ja palvelun sisältöön että hallinnollisiin ja oikeusturvaan liittyviin kysymyksiin.