

Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Tilannekatsaus ajalta 1.1.-30.4.2026



Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue



- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon – sekä pelastustoimen palveluiden järjestämistä alueella.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen muodostavat 18 kuntaa, joissa on yhteensä noin 190 000 asukasta



Omavalvontaohjelma ja omavalvonnan toteutumisen seuranta

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma vuosille 2025-2026 on julkaistu hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla
- Omavalvonnan toteutumisen seuranta toteutuu omavalvontaohjelmaan kirjattujen asioiden ja asetettujen mittareiden mukaisesti
- Omavalvonnan toteutumisen seurannan raportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla 4 kuukauden välein

Hoitoon pääsy ja odotusajat



Hoitoon pääsy ja odotusajat osana omavalvontaa

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue seuraa perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon hoitoon pääsyä sekä sosiaalihuollon palveluihin pääsyn odotusaikoja osana omavalvontaa.
- Yksityiskohtaiset ja ajantasaiset tiedot hoitoon pääsystä ja odotusajoista julkaistaan valtakunnallisissa seurantapalveluissa sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.
- Omavalvonnan toteutumisen seurannassa painopiste on poikkeamien tunnistamisessa ja tarvittavien korjaavien toimenpiteiden käynnistämisessä.
- Lisätiedot ja raportit:
 - hyvaep.fi – Hoitoonpääsy ja odotusajat
 - thl.fi- Hoitoon pääsy (pth, esh, terapiatakuu)

Määräajat ja mitoitukset



Lakisääteisten määräaikojen ja mitoitusten toteutuminen

- Lakisääteisten määräaikojen ja henkilöstömitoitusten toteutumista seurataan osana Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen eri tasoista omavalvontaa. Seuranta perustuu valtakunnallisiin tiedonkeruihin ja THL:n julkaisemiin raportteihin.
- Seurantaa jatketaan eri muodoissa ja mahdolliset poikkeamat käsitellään sovitun käytännön mukaisesti osana omavalvontaa.

Lähteet:

thl.fi – Data ja tilastot

Asiakaskokemus ja -palautteet



Asiakaskokemus NPS -osavuosi 1-4/2026

**- palvelun suositteluhaluus
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella
Yhtenäinen asiakaspalaute malli (THL)**

Asiakaspalaute 01-04/2026

Tietoa palautteen annosta

- tieto tulee paperi- ja verkkolomakkeilta, tarkentavat kysymykset eivät sisälly tekstiviestipalautteeseen.

Asiakaspalautteen kokonaismäärä 2204

Palautteen antaja	01-04/2026	05-08/2026	09-12/2026	2026
Asiakas	736			
Läheinen	160			
Muu	39			

Asioitko tällä käynnillä paikan päällä	01-04/2026	05-08/2026	09-12/2026	2026
etäyhteydellä	735			
	118			



Asiakaskokemus 1-4/2026

NPS on asiakastyytyvyyden mittari, palvelun suositteluhalukkuus.

NPS on indeksi, joka perustuu yhteen kysymykseen: ”**Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?**”.

Kysymykseen vastataan asteikolla 0-10, jossa 0 tarkoittaa, ettei suosittelisit lainkaan ja 10 tarkoittaa, että suosittelisit erittäin todennäköisesti.

NPS voi saada arvon -100 – 100.

NPS 59.

Suosittelijat: 10 (1126), 9 (362)

Arvostelijat: 6 (17), 5 (31), 4 (20), 3 (26), 2 (46), 1 (48), 0 (135)

Vastaajamäärä 1969.

Asiakastyytyvyyden keskiarvo 8,3 (0-10).



Asiakaskokemus NPS 64



Asiakaskokemus – väittämät

- ajankohta 1-4/2026

1 = Täysin eri mieltä - 5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	ka	s	n	Ei koske minua
Sain apua, kun sitä tarvitsin.	☹️	😐	😐	😊	🙂	4,1	1,5	1087	44
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	☹️	😐	😐	😊	🙂	4,1	1,5	1100	48
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	☹️	😐	😐	😊	🙂	4,2	1,3	1085	69
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.	☹️	😐	😐	😊	🙂	4,3	1,3	1073	64
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.	☹️	😐	😐	😊	🙂	4,2	1,3	1067	66
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.	☹️	😐	😐	😊	🙂	4,2	1,4	1084	54
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.	☹️	😐	😐	😊	🙂	4,2	1,4	1069	47
Yhteensä				😊		4,2	1,4	1080,7	



Asiakaspalautteiden käsittely

Toimenpiteet	1.1.-30.4.2026 (%)	1.5.-31.8.2026 (%)	1.9-31.12.2026 (%)	2026 (%)
Käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa	29,1 %			
Yhteydenotto palautteen antajaan	4,1 %			
Käsitellään yksikön johtoryhmässä	3,8 %			
Viedään eteenpäin ylemmälle tasolle	1,7 %			
Suunnitellaan kehittämistoimenpide	1,0 %			

Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut

Omavalvontatilasto
tammi-huhtikuu 2026

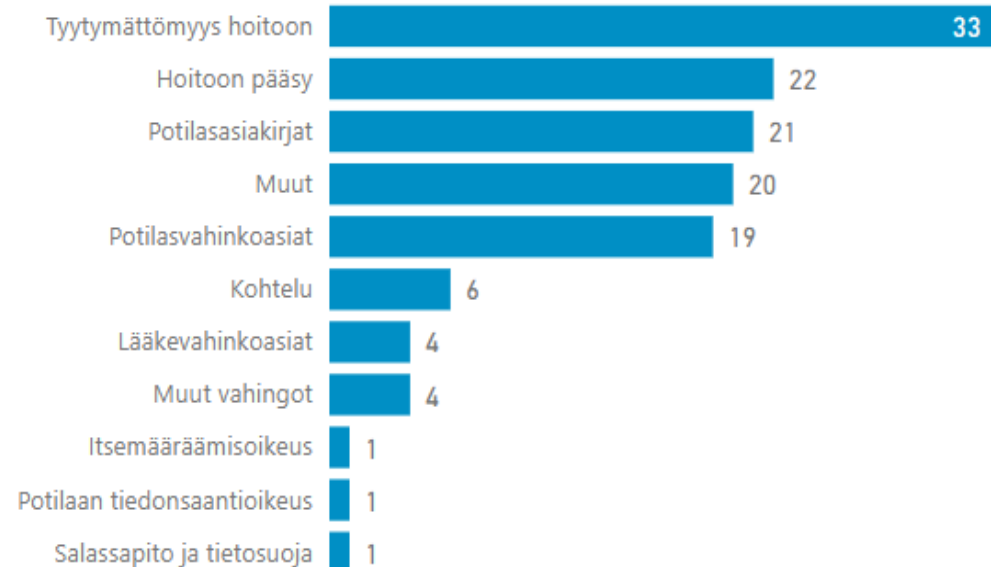


Yhteydenotot potilasasiavastaaviin 1/3

Erikoissairaanhoido



Lähihoitopalvelut

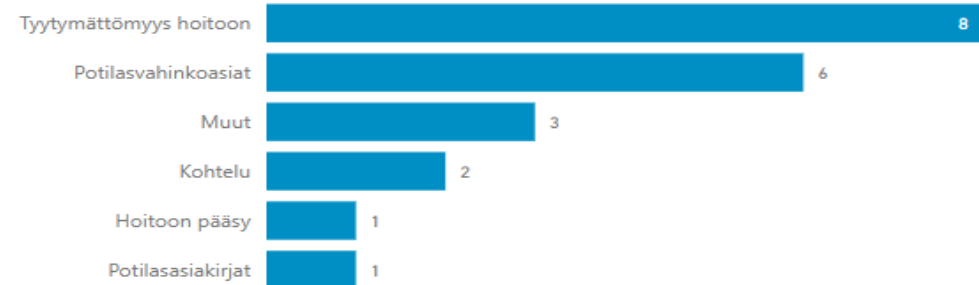


Yhteydenotot potilasasiavastaaviin 2/3

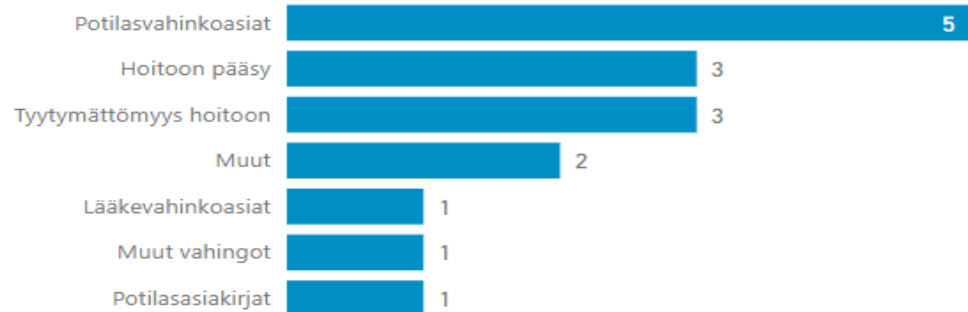
Terveyspalvelut sosiaalihuollon palvelualueella



Yksityiset palveluntuottajat

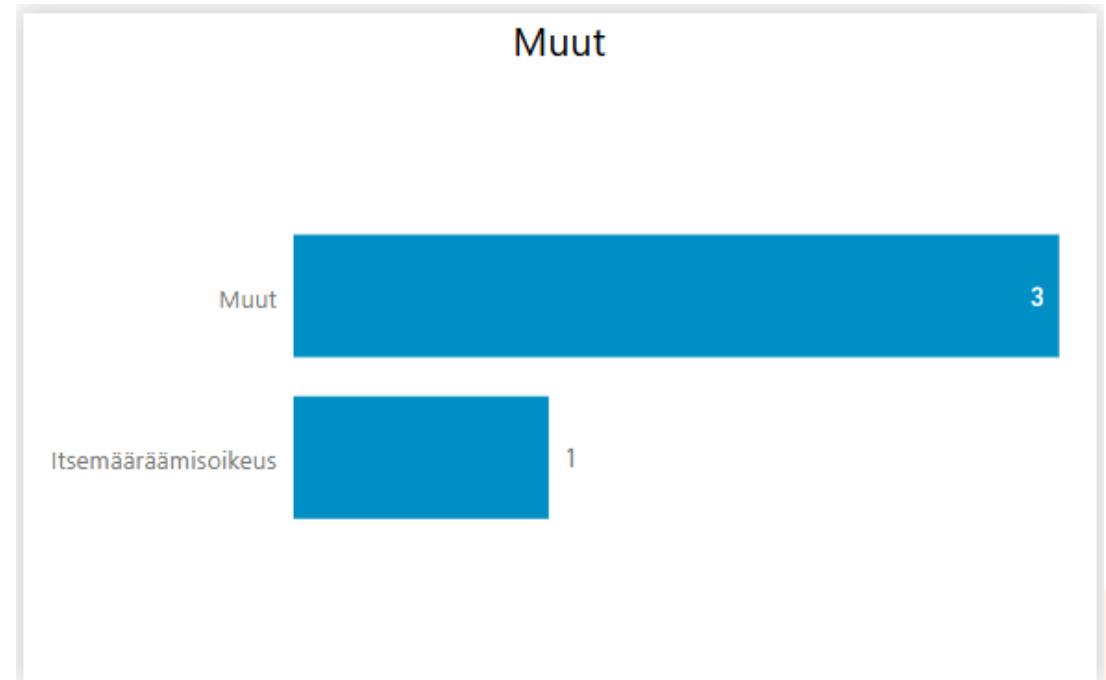


Muut

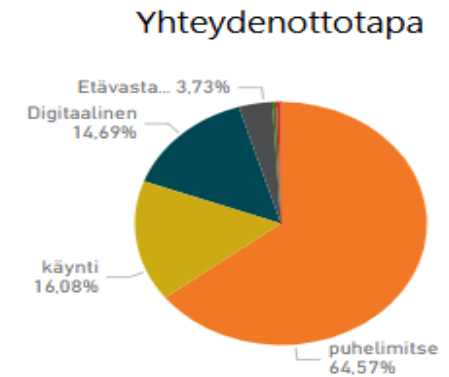
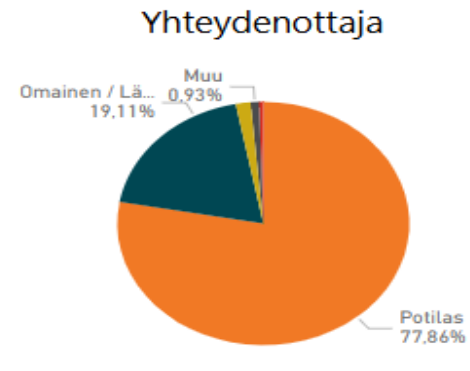
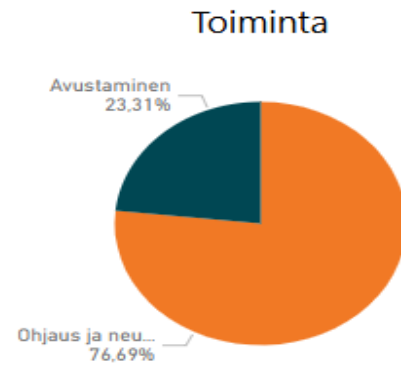


Taulukkojen luvut sisältävät sekä ensi- että uusintayhteydenottojen määrät ja sisällöt.

Yhteydenotot potilasasiavastaaviin syys-joulukuu 2025

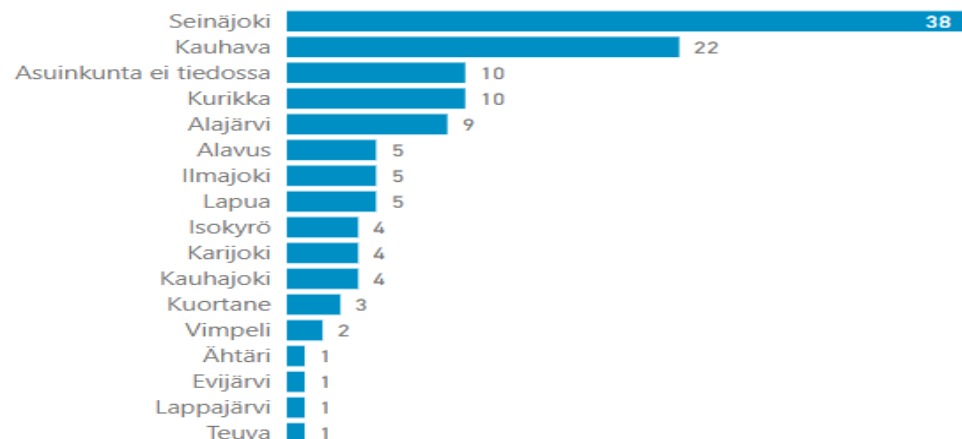


Yhteydenottojen prosenttijakaumat

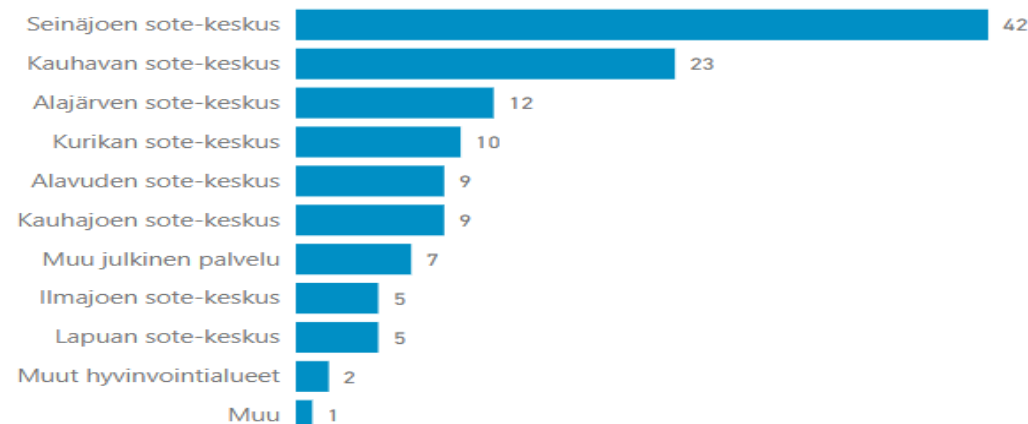


Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan 1/2

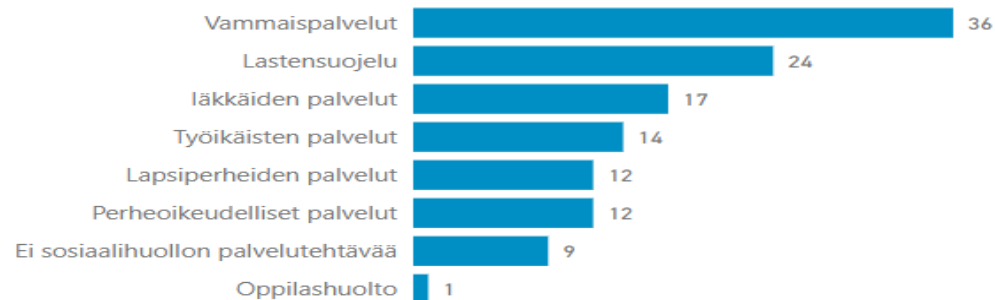
Yhteydenottojen lukumäärä kunnittain



Yhteydenottojen lukumäärä sote-keskuksittain



Yhteydenottojen lukumäärä palvelutehtävittäin



Taulukkojen luvut sisältävät sekä ensi- että uusintayhteydenottojen määrät ja sisällöt.

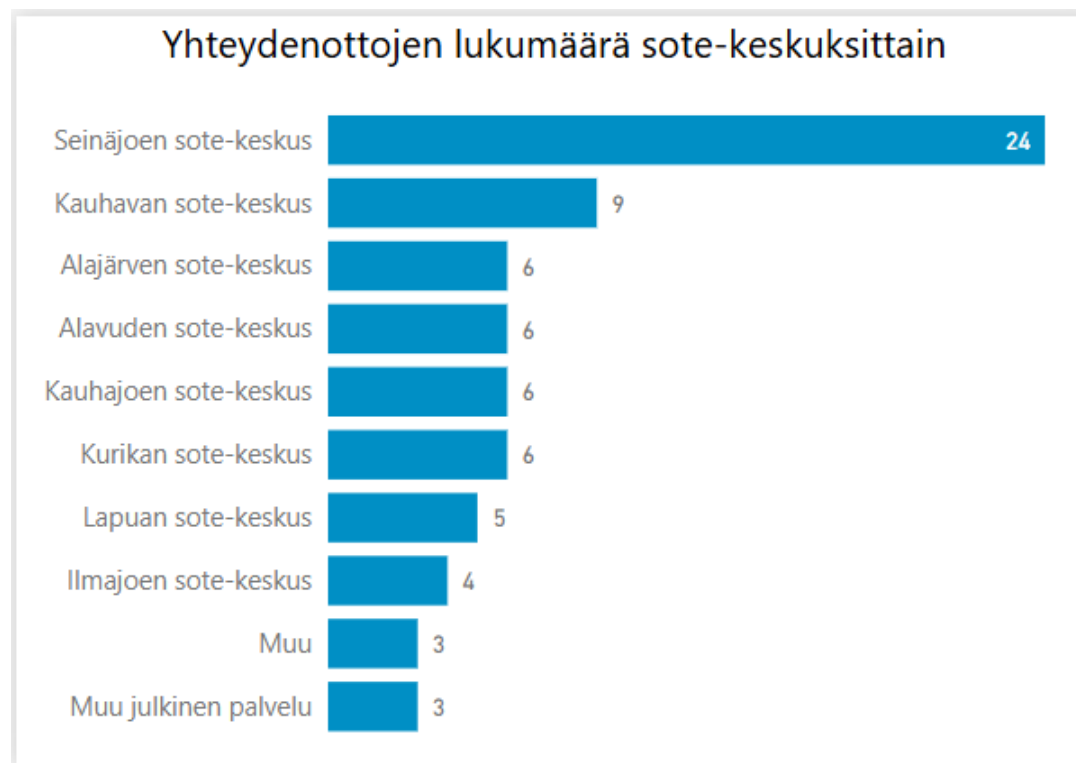
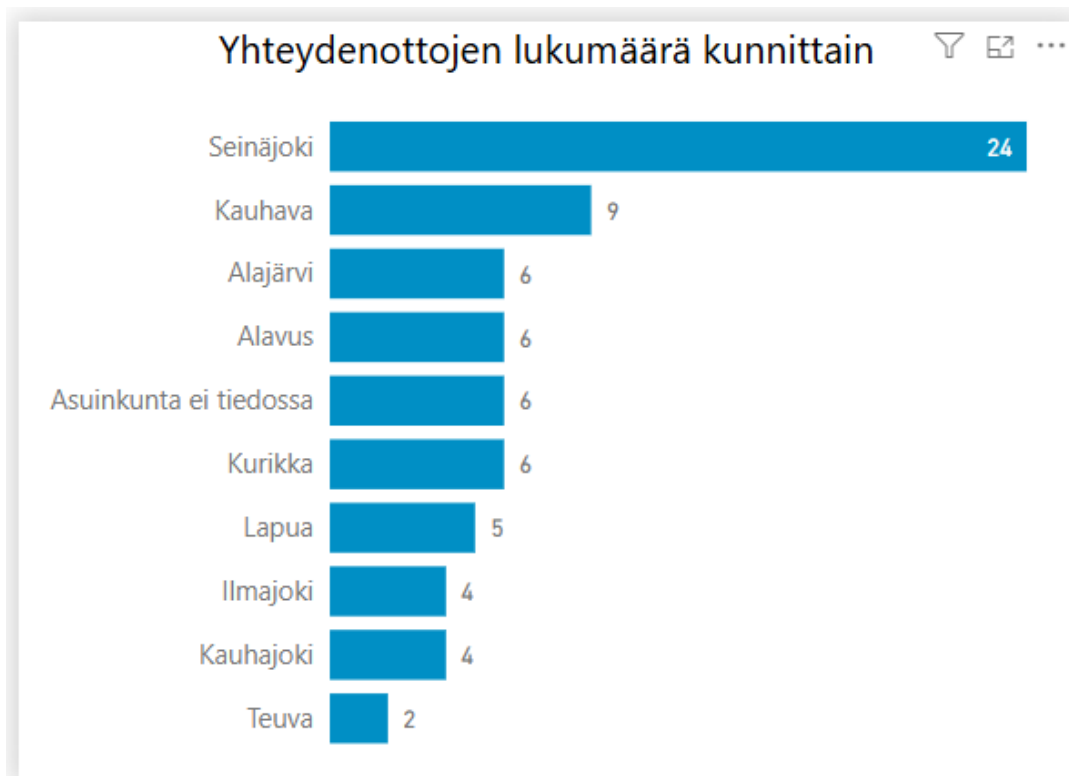
Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei ole ollut yhtään tarkastelujakson aikana.

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan 2/2

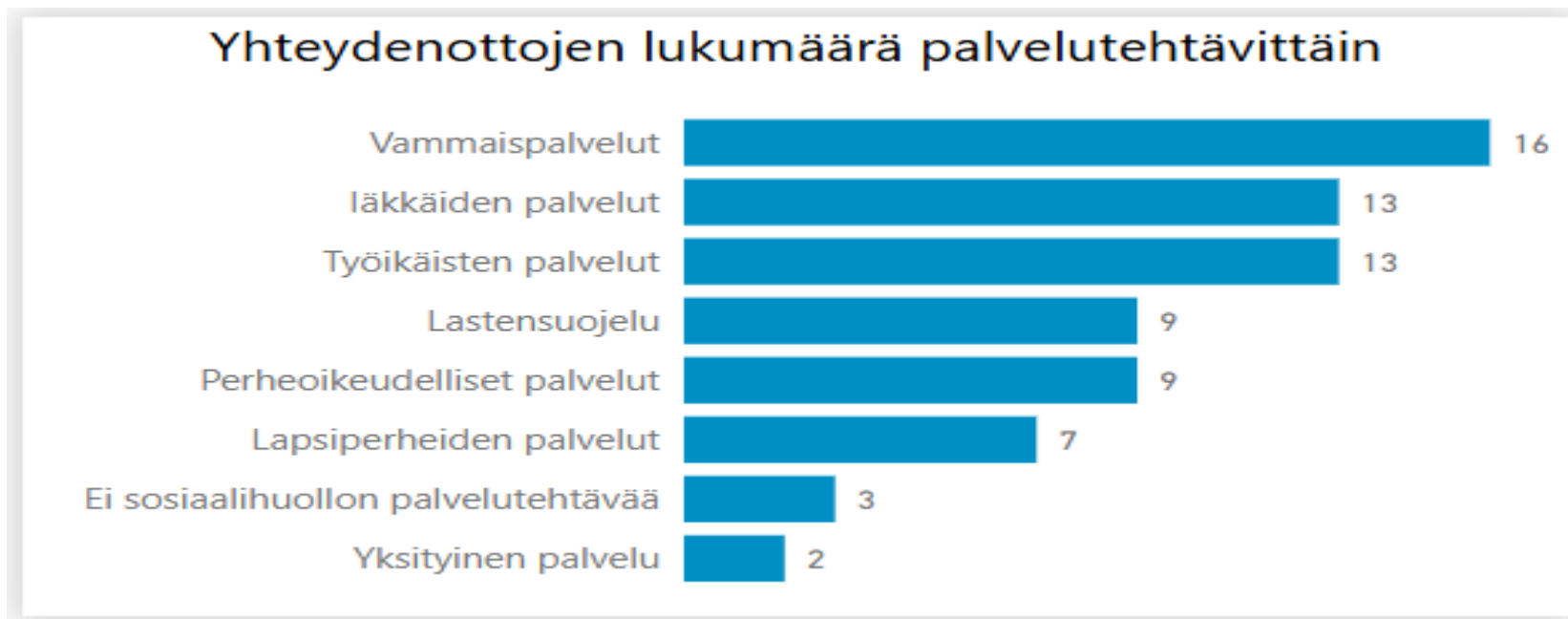
Yhteydenottojen syyt palvelutehtävittäin

Yhteydenoton syy	Ei sosiaalihuollon palvelutehtävää	lääkkäiden palvelut	Lapsiperheiden palvelut	Lastensuojelu	Oppilashuolto	Perheoikeudelliset palvelut	Työikäisten palvelut	Vammaispalvelut	Yhteensä
Palvelun toteuttaminen		13	8	12	1	9	6	12	61
Oikeuksiin ja lainsäädäntöön liittyvä neuvonta		4	3	12		2	3	10	34
Hallintopäätökset	3	1		2			3	15	24
Muut	5	2		3			2	10	22
Kohtelu		2	1	3		2	3	2	13
Tiedonsaantioikeus		2		5		2	1	1	11
Asiakasmaksuasiat ja muut maksuasiat	1	2		1			2	2	8
Asiakasrekisteriasiat		1		4		1		1	7
Itsemääräämisoikeus				1				3	4
Syy puuttuu			2			1		1	4
Vahinkoasiat		3							3
Salassapito ja tietosuoja			1						1
Sopimusasiat						1			1
Yhteydenotot yhteensä	9	17	12	24	1	12	14	36	125

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan kunnittain ja sote-keskuksittain syys-joulukuu 2025

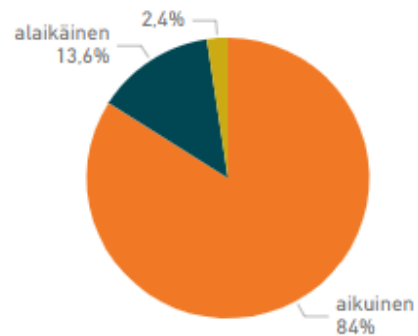


Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan palvelutehtävittäin syys-joulukuu 2025

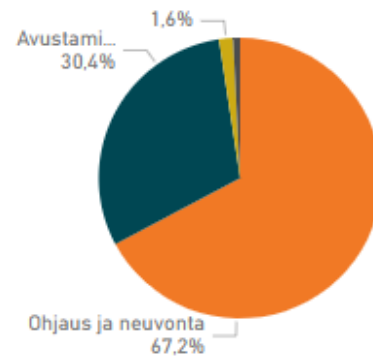


Yhteydenottojen prosenttijakaumat

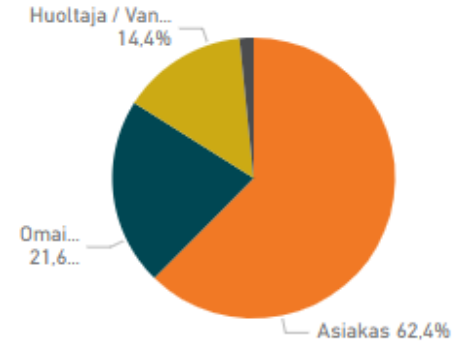
Ikä



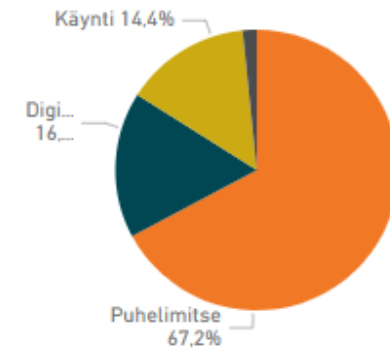
Toiminta



Yhteydenottaja



Yhteydenottotapa



Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa



Muistutusten määrä terveydenhuoltopalveluissa 2026 (esh ja pth)

Palvelualue	1.1.-30.4.2026
Operatiiviset ja 24/7-palvelut	36
Medisiiniset palvelut	7
Mt- ja riippuvuushoidon palvelut	23
Diagnostiikkakeskus	6
Lähi-terveyspalvelut ja kuntoutus	47
Muut (monta erikoisalaa)	39
Muut	13
Yhteensä	171



Muistutusten määrä sosiaalipalveluissa 2026

Palvelu	1.1.-30.4.2026
Asiakasohjaus ja sosiaalityö	8
Perheiden palvelut	47
Vammaisten ja työkäisten palvelut	4
Ikäihmisten palvelut	7
Muut	2
Yhteensä	68

Sote-palveluiden valvonta



Valvonnan toteutuminen (Sosiaalihuollon palvelut)

Valvonta 1.1.-30.4.2026	Suunnitelmalliset valvontakäynnit	Julkinen / Yksityinen palveluntuottaja	Jatko-/ seurantakäynti / -tapahtuma	Suunnitelmallinen asiakirjavalvonta (AKV)
Ikäihmisten palvelut: ympäri-yrk. palveluasuminen ympäri-yrk lyhytaikaisyksikkö yhteisöllinen palveluasuminen kotihoito	23 4 2 7	12 / 11 4 / 0 2 / 0 3 / 4	3 3	
Vammaisten ja työikäisten palvelut ympäri-yrk palveluasuminen ympäri-yrk pa, yhteisöllinen ja tuettu asuminen tuettu asuminen yhteisöllinen asuminen henkilökohtainen apu kuntouttava työtoiminta	4 4 4 2	3 / 1 0 / 4 4 / 0 1 / 1	2 1	1 4 1
Lastensuojelu ympäri-yrk sijaishuolto	12	1 / 11		

Valvonnan toteutuminen

(Terveydenhuollon palvelut)

Valvonta 1.1.-30.4.2026	Suunnitelmalliset valvontakäynnit	Julkinen / Yksityinen palveluntuottaja	Jatko-/ seurantakäynti	Suunnitelmallinen asiakirjavalvonta (AKV)
Terveydenhuolto:				
Suun terveydenhuolto	1	8 / 0 1 / 0		7
Poliklinikat (esh)	6			
Miepä-palvelut, tukipiste	8	8 / 0	1	
Silmäkeskus	1	1 / 0		
Työterveyshuolto		0 / 7		7
Terapiapalvelut		0 / 1		1

Valvonnan toteutuminen

Epäkohtailmoitukset palvelualueittain (ajalla 1.1.-30.4.2026)	Määrä	asia
Ikäihmisten palvelut	7	asiakkaan hoidon toteuttaminen, palvelujen tuottaminen, henkilöstö
Vammaisten ja työikäisten palvelut	1	sosiaalityö
Lastensuojelu	9	lapsen edun varmistaminen, palvelujen tuottaminen
Terveydenhuolto	2	potilaan hoidon toteuttaminen

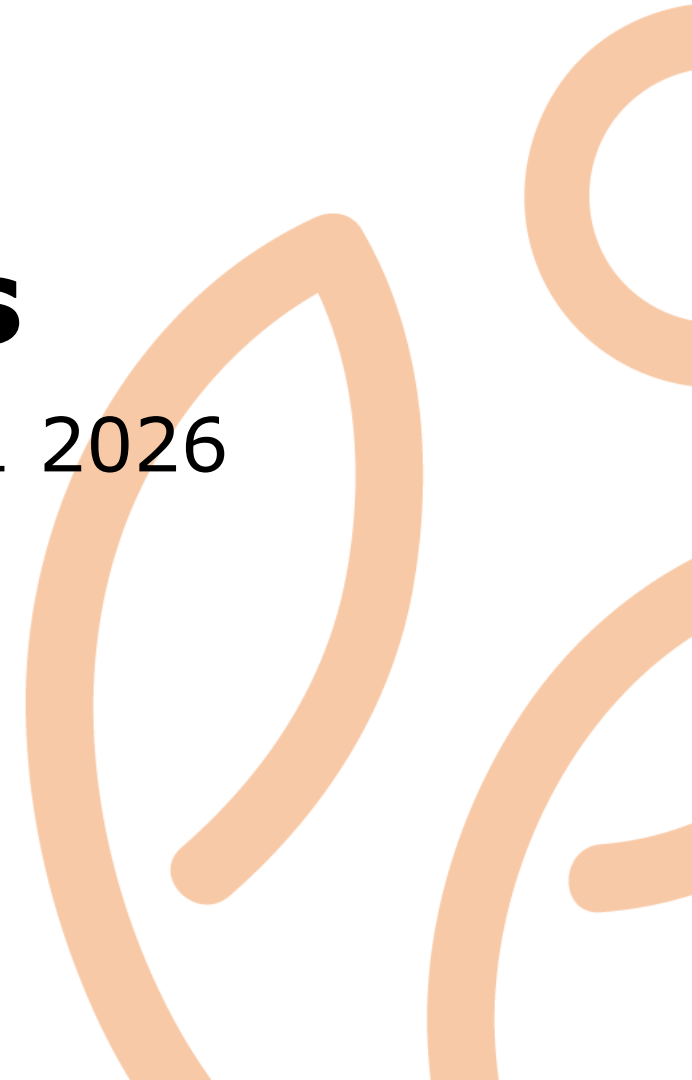


Valvonnan toteutuminen

Yleisiä havaintoja	Kehittäminen / jatkotoimenpiteet / annettu ohjaus
Omavalvontasuunnitelma	Omavalvontasuunnitelmien sisällöissä, niiden laadinnassa, seurannassa ja jalkauttamisessa edelleen kehitettävää. Yksiköitä ohjattu laatimaan ja päivittämään omavalvontasuunnitelma Valviran määräyksen (1/2024) mukaiseksi. Ohjattu huomioimaan valvontalain velvoite omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuraamisesta.
Henkilöstö	Yksiköitä ohjattu varmistamaan henkilöstön riittävä perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen. Yksiköitä ohjattu varmistamaan, että henkilöstön rekisteröintiasiat on kunnossa (sosiaalihuollon rekisteröinti). Yksiköitä ohjattu suorittamaan työnantajan edellyttämät velvoitekoulutukset ohjeistuksen mukaisesti
Turvallisuus ja riskienhallinta	Yksiköitä ohjattu huomioimaan turvallisuuteen ja riskienhallinta-asiat ja laatimaan asioihin liittyvät suunnitelmat ohjeistuksen mukaisesti. HaiPro- ohjeita kerrattu. Yksiköitä kannustettu tekemään ilmoituksia ja käsittelemään ilmoitukset osana omavalvontaa.
Asiakas- ja potilastiedot ja kirjaaminen	Ohjattu huomioimaan Asiakastietolain (703/2023) vaatimukset liittyen asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja kirjaamisvelvoitteet (17§). Sosiaalihuollon liittyminen Kanta-palveluihin valmistelussa.
Lääkehoito ja lääkitysturvallisuus	Annettu ohjausta lääkehoitosuunnitelmien sisältöön liittyen. Välitetty HVA:n palveluntuottajille tietoa hyvinvointialueen päivittämistä lääkehoidon ohjeista. Ohjattu huomioimaan lääkejätteiden käsittelyyn liittyvät uudet ohjeet.
Toimitilat ja välineistö	Uusien järjestelmien / ohjelmien käyttöönottoon liittyvissä asioissa haastetta. Kehittämistyö eri foorumeilla jatkuu. Tiloja tarkastellaan osana palvelukokonaisuutta ja palvelutuotannon valvontaa.
Palvelun sisältö ja toteutuminen	Yksiköitä ohjattu käyttämään RAI-arviointivälineistöä lainmukaisesti iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa ja ohjattu huolehtimaan asiakkaiden toimintasuunnitelmien saattamiseksi ajan tasalle.

Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus

Omavalvonnann seurannan raportti Q1 2026



Asiakas- ja potilasturvallisuuden käsitteet

Vaaratapahtuma on potilaan tai asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa haittaa.

Läheltä piti on vaaratapahtuma, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa potilaalle tai asiakkaalle.

Tapahtui asiakkaalle tai potilaalle on tahaton ja odottamaton potilaaseen tai asiakkaaseen kohdistunut vaaratapahtuma riippumatta siitä aiheuttiko se potilaalle tai asiakkaalle haittaa.

Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakava haitta, huomattava pysyvä haitta tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara.

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta on organisaation sisäinen toimintamalli, jonka tavoitteena on ymmärtää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä tai puutteita toiminnassa voidaan tunnistaa ja tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi.

Never Event ovat tapahtumia, jotka olisi aina vältettävissä noudattamalla turvallisuussuosituksia ja -ohjeistuksia.

Onnistumisilmoitukset nähdään lisäävän asiakas- ja potilasturvallisuuden ja työhyvinvoinnin lisäksi myös positiivista ajattelua työyhteisöön. Ilmoittamalla saadaan onnistuminen näkyväksi, kiitettyä kollegaa ja mahdollisesti tuotua uusi hyvä käytäntö muidenkin tietoon.

NSS Henkilöstön turvallisuuskuvaindeksi mittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta ja turvallisuuskulttuuria henkilöstön näkökulmasta. Työntekijältä kysytään: Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana. Indeksien arvo on välillä -100 ja +100. Mitä suurempi arvo, sen positiivisempi tulos.

eNPS Työntekijän suositteluindeksi. Työntekijältä kysytään: Kuinka todennäköisesti suosittelisit Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta työnantajana ystävällesi tai tuttavallesi? Indeksien arvo on välillä -100 ja +100. Mitä suurempi arvo, sen positiivisempi tulos.



Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuus 1-4/2026	Lkm	%
1. Vaaratapahtumailmoitukset (LP + TP) yhteensä	3769	
1.1. Asiakkaiden, potilaiden tai läheisten ilmoitukset	39	1
1.2. Läheltä piti (LP)	870	23,1
3. Tapahtui potilaalle tai asiakkaalle (TP)	2899	76,9
3.1. Vakava haitta	6	0,2
3.2. Kolme yleisintä tapahtumatyyppiä		
Tapaturma, onnettomuus	1007	34,2%
Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon liittyvä	901	30,6
Väkivalta	275	9,3%
4. Valmiiksi käsitellyt ilmoitukset (LP + TP)	2659	71
4.1. Kehittämistoimenpiteet valmiiksi käsitellyistä ilmoituksista	47	1,8

Vakava haitta asiakkaalle tai potilaalle
6

Vakavan vaaratapahtuman selvitykset
3

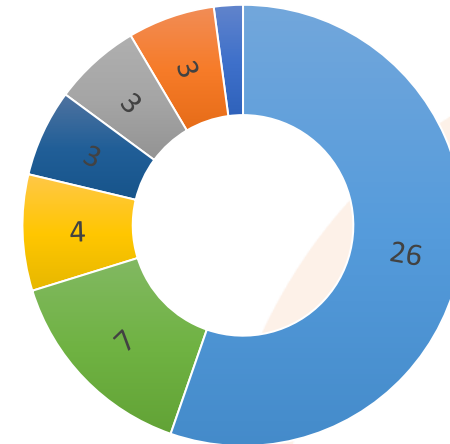
Never Event tapahtumat
0



Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuus 1-4/2026	Lkm	%
4. Valmiiksi käsitellyt ilmoitukset (LP + TP)	2659	71
4.1. Kehittämistoimenpiteet valmiiksi käsitellyistä ilmoituksista	47	1.8

Suunniteltu kehittämistoimenpide (47)



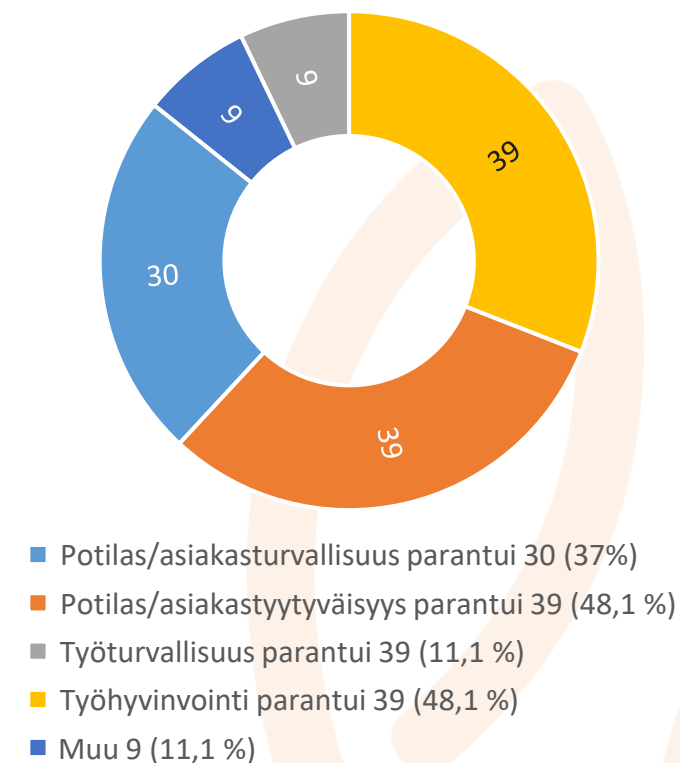
- Toimintatapa ja menettely 26 (1,7 %)
- Tietotekniset ja tekniset järjestelmät, laitteet ja tarvikkeet 3 (6,4 %)
- Tiedonvälitys ja yhteydenpito 3 (6,4 %)
- Koulutus 4 (8,5 %)
- Johtaminen 1 (2,1 %)
- Muu kehittämistoimenpide 7 (14,9 %)
- Ei valittu 3 (6,4 %)

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuus 1-4/2026	Lkm	%
5. Onnistumisista oppiminen	128	
Asia, johon onnistuminen liittyy (3 yleisintä)		
Yhteistyö	102	27,6
Työskentelytapa	97	26,2
Asenne	97	26,2
6. Henkilöstön turvallisuusindeksi NSS 1-3/2026 *	55	
7. Henkilöstön suositteluindeksi eNPS *	-45	

* NSS ja eNPS arvo koko hyvinvointialue, vastausprosentti 28,1%

Onnistumisen välittömät vaikutukset



Hoitoon liittyvät infektiot



Hoitoon liittyvien infektioiden seuranta

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) seuraa hoitoon liittyviä infektioita mm. valtakunnallisessa SIRO- ohjelmassa. Seuranta kattaa mm. leikkausalueen infektiot, veriviljelypositiiviset sepsikset ja Clostridioides difficile (aiemmin Clostridium difficile) infektiot
- THL julkaisee seurantatietoja säännöllisesti ja vertailutietoa on saatavilla valtakunnallisesti
- EPHVA:lla infektioiden ilmaantuvuutta seurataan yksikkö- ja organisaatiotasolla osana omavalvontaa
- Tietoa hyödynnetään toiminnan laadun ja potilasturvallisuuden arvioinnissa sekä kehittämistoimenpiteiden kohdentamisessa
- Tuloksia käsitellään säännöllisesti (esim. yksiköissä, esihenkilö- ja asiantuntijatasolla)



Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Infektioidentorjunta tilastot (ajalta 1.1.-30.3.2026):

Hoitoon liittyvät infektiot:

- veriviljelypositiiviset sepsis-infektiot
- chlostridium difficile

Influenssa rokotuskattavuus vuosivertailu

		2025	2026
Influenssarokotuskattavuus	Hoitajat, lääkärit ja sos. työntekijät	63%	63%
Clostridioides difficile infektiot (Hoitoon liittyvät infektiot)	/1000 hoitopäivää	0,25	0,71
HLI veriviljelypositiiviset infektiot (Hoitoon liittyvät infektiot)	/1000 hoitopäivää	1,19	1,32