Pirkanmaan hyvinvointialue

Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportti 1-9/2026



Sisältö

- Omavalvonta hyvinvointialueella
- Valvonta- ja asiavastaavatoiminnan tunnuslukuja
- Oikaisuvaatimukset
- Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus
- Palvelujen turvallisuus ja laatu
- Asiakaskokemus
- Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset

Omavalvonta on sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa, jatkuvuuden varmistamista, yhdenvertaisuutta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden turvaamista.

Omavalvonta hyvinvointialueella

- Hyvinvointialueen omavalvonta on lakisääteinen tehtävä, jolla varmistetaan tehtävien lainmukainen toiminta ja tekemiensä sopimusten noudattaminen.
- Uusi omavalvontaohjelma on hyväksytty aluevaltuustossa 27.4.2026.
- Vuoden 2026 painopisteitä ovat uuden strategian toimeenpano laadun ja vaikuttavuuden osalta, omavalvonnan osaamisen kehittäminen ja havaintojen perusteella tehtävät kehittämistoimenpiteet.

Omavalvonta-ohjelmassa kuvataan, kuinka Pirkanmaan hyvinvointialue huolehtii sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen että pelastuspalvelujen omavalvonnasta niin palvelujen tuottajana kuin järjestäjänä.

Omavalvontasuunnitelmat

- Omavalvontasuunnitelma on omavalvonnan keskeinen työväline, joka kattaa palveluyksikössä palveluntuottajan tuottamat sekä ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut tai palvelun osat.
- Pirkanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat on laadittu vähintään vastuualuetasoisesti.
- Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattu ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattu. Seurannasta on tehty selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan palvelujen tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö omavalvonnallisesti valvovat ja varmistavat palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit 1/4

- Hyvinvointialueen on järjestämisvastuuseensa kuuluvana tehtävänä valvottava ja ohjattava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja palveluntuottajia.
- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonnasta ja ohjauksesta vastaa valvonta- ja asiavastaavatoiminnan vastuualue. Valvonta perustuu aluehallituksen hyväksymään valvontasuunnitelmaan.

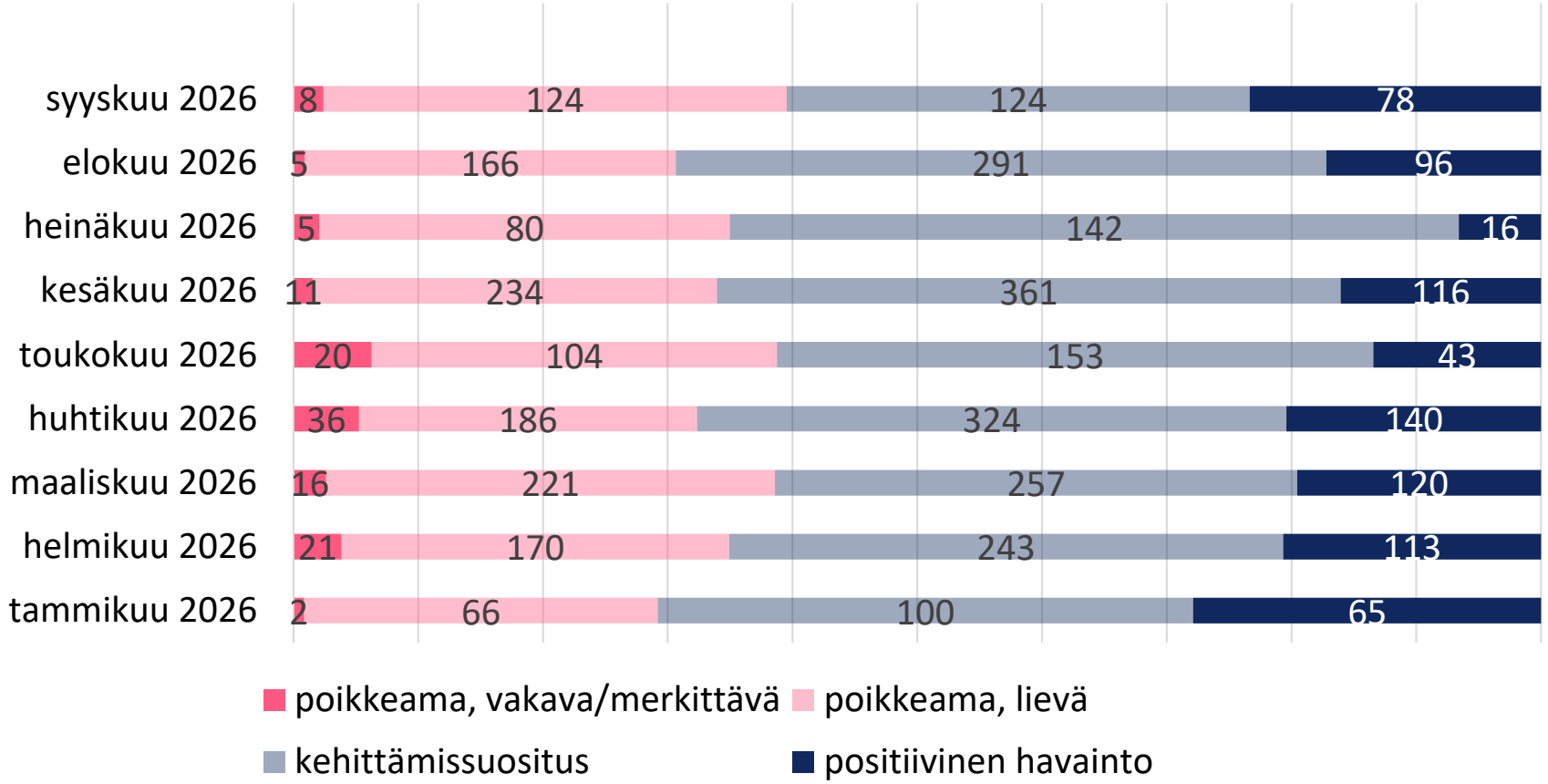
- **Ohjaus- ja valvontatapahtumia 433 kpl**, joista oman palvelutuotannon palvelut 142 ja ostopalvelut 280.
  - Suunnitelmallinen ohjaus- ja valvonta **370 kpl**
  - Reaktiivinen ohjaus- ja valvonta **63 kpl**

- **Ohjaus- ja valvontakäyntien havainnot:**
  - Vakava/merkittävä poikkeama **124 kpl**
  - Lievä poikkeama **1351 kpl**
  - Kehittämissuositus **1995 kpl**
  - Positiivinen havainto **787 kpl**

Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit 2/4

Ohjaus- ja valvontakäyntien havainnot (lkm)

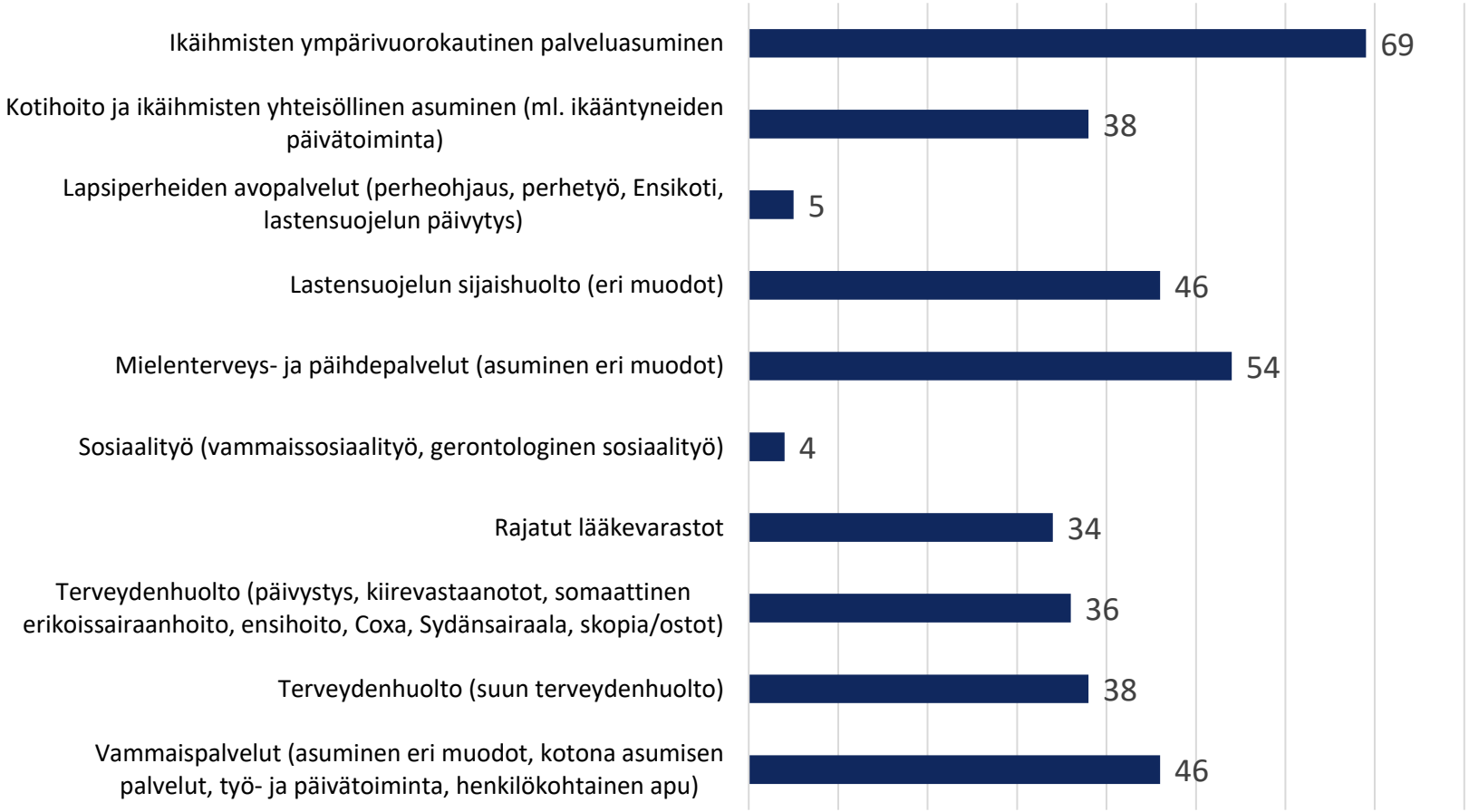
Vakavien/merkittävien poikkeamien osuus 8,4 % (9,8 %)



Pirkanmaan hyvinvointialue

Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit 3/4

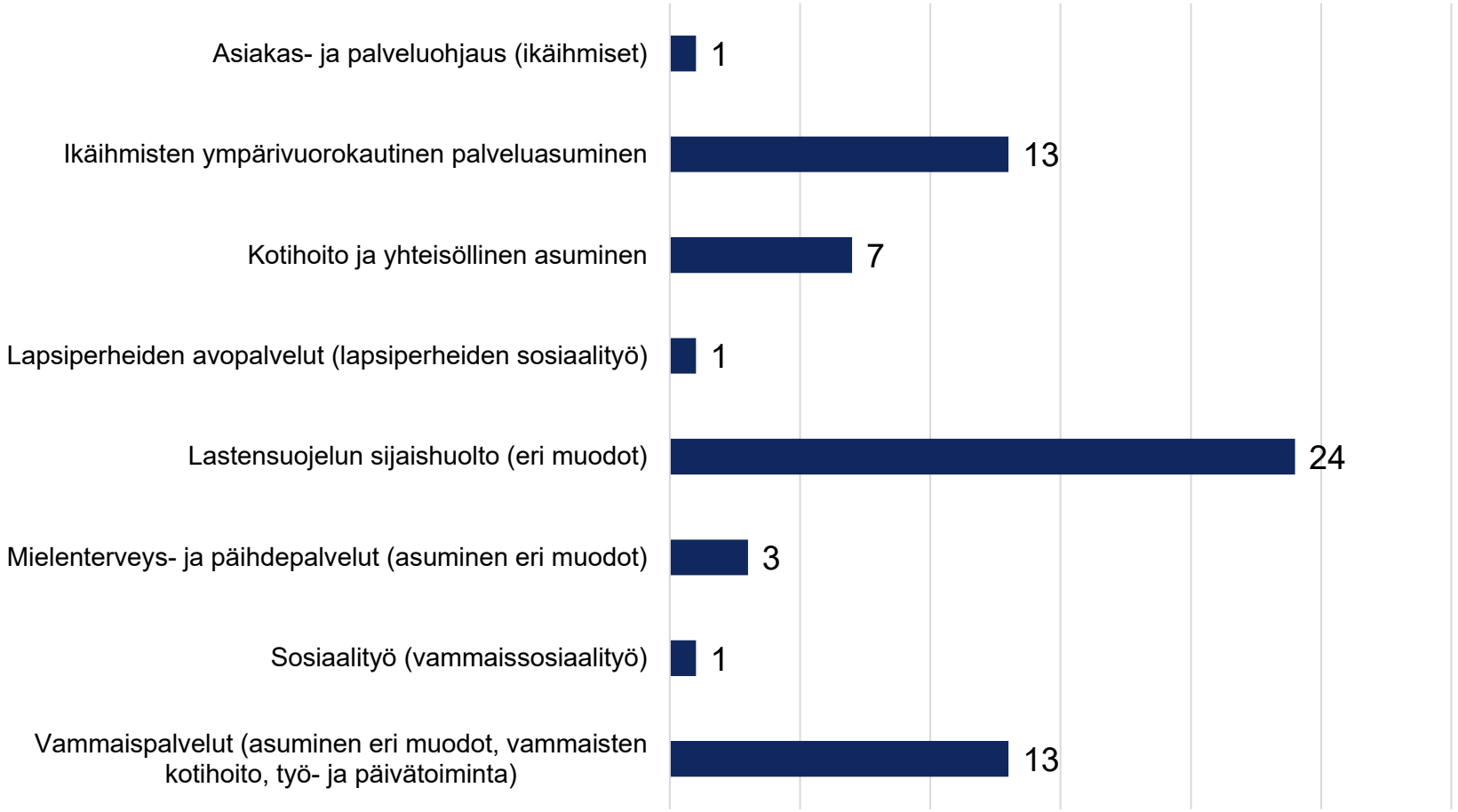
Suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan (370) kohdentuminen palveluittain (lkm)



Pirkanmaan hyvinvointialue

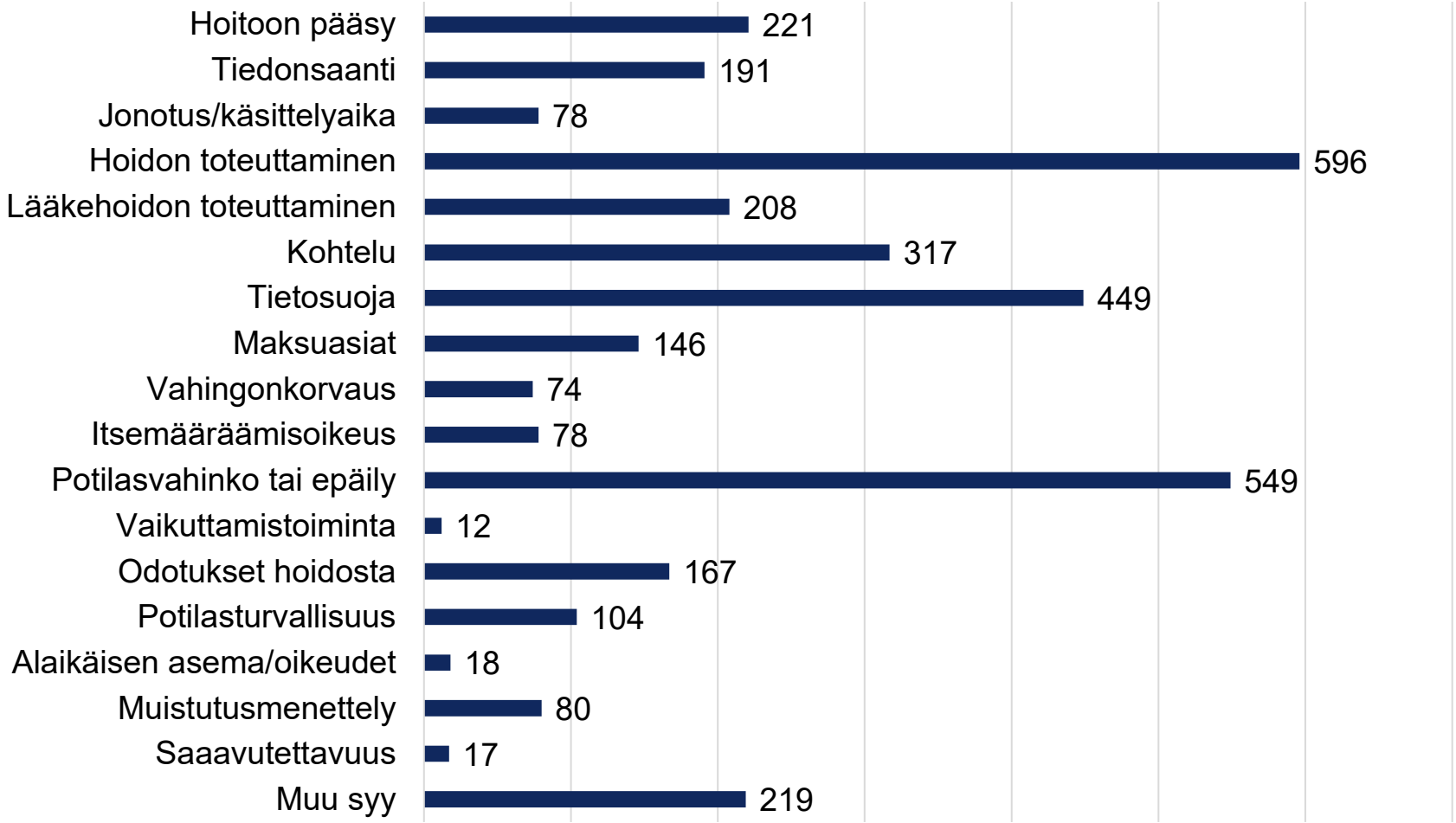
Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit 4/4

Reaktiivisen ohjauksen ja valvonnan (63) kohdentuminen palveluittain (lkm)



Asiavastaavien yhteydenotot 1/2

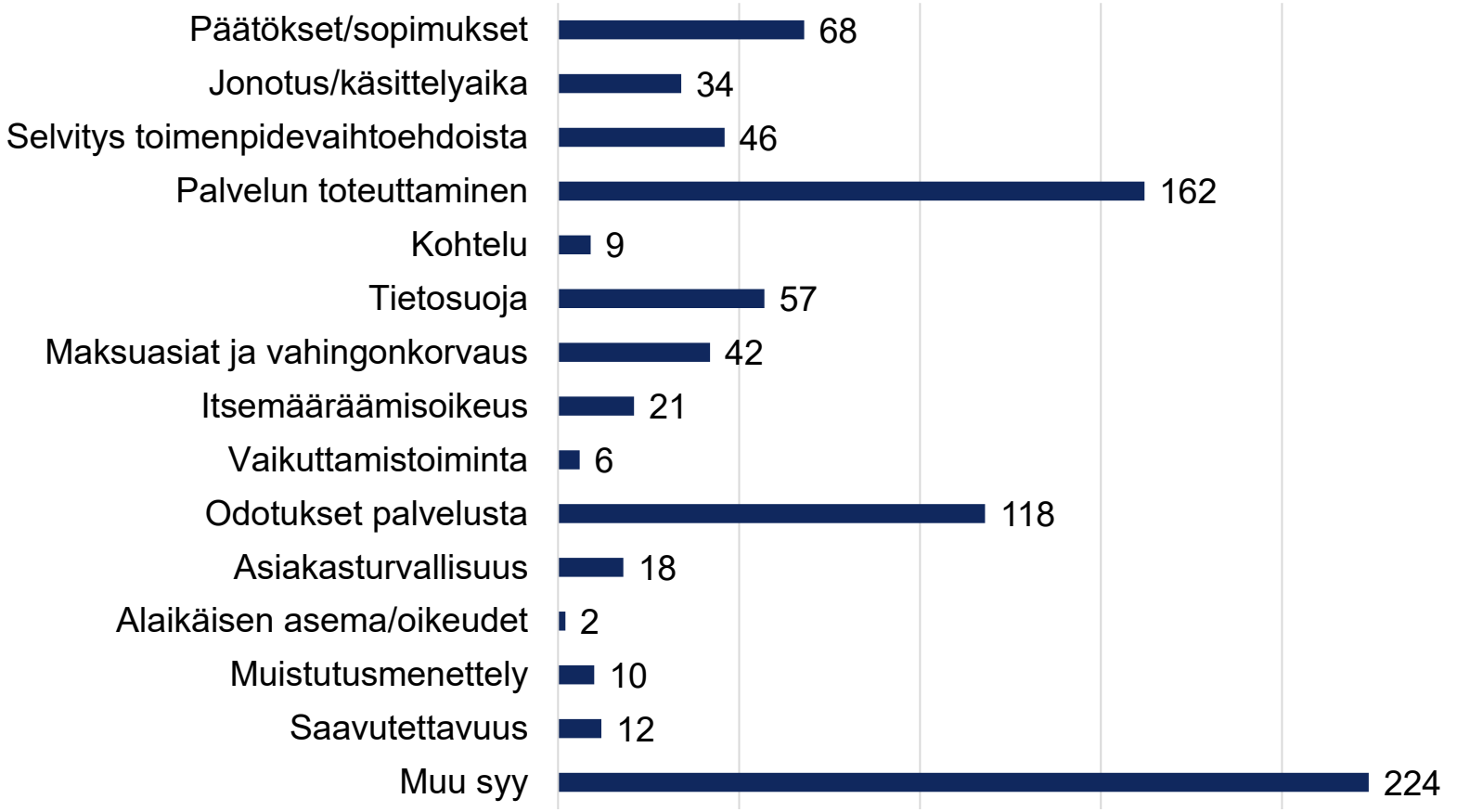
Potilasasiavastaavan yhteydenotot 3524 kpl, yhteydenoton syyt:



Pirkanmaan hyvinvointialue

Asiavastaavien yhteydenotot 2/2

Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot 829 kpl, yhteydenoton syyt:

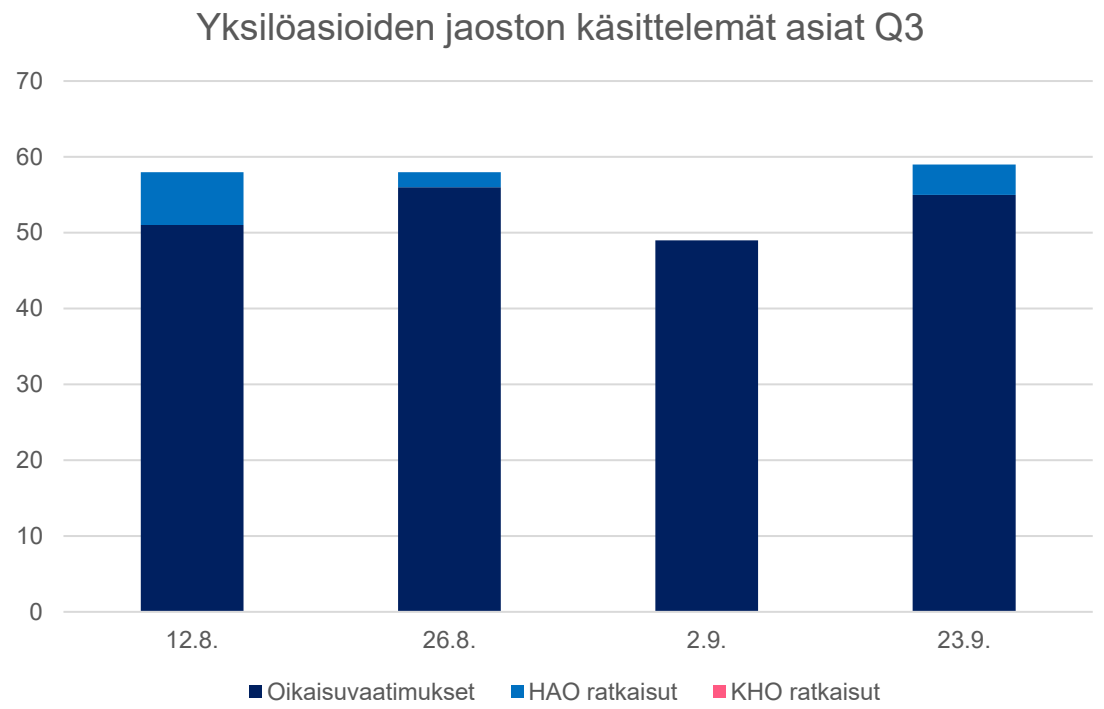


Pirkanmaan hyvinvointialue

Yksilöasioiden jaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset

- Yksilöasioiden jaosto ratkaisee sosiaalihuollon erityislainsäädännön mukaisista päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset, ja viranhaltijan vahingonkorvaus-päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset.
- Yksilöasioiden jaosto kokousti tammi-syyskuun 2026 aikana 13 kertaa.
- Ratkaistujen oikaisuvaatimusten määrä on kasvussa vuoteen 2025 verrattuna.
  - 1-9/2025: 408 kpl ja 1-9/2026: 538 kpl (+31,9 %)

  Muutosta selittää muuan muassa seuraavat asiat:
  - Toimeentulotuen kokonaisuudistus astui voimaan 1.2.2026. Perustoimeentulotuen myöntämisen kriteerit kiristyivät KELAssa ja sen myötä harkinnanvaraista
  - Uusi vammaispalvelulaki vaatii vanhojen päätösten päivittämistä. Päätökset on päivitettävä viimeistään 31.12.2027 mennessä. Tämä koskee myös kuljetuspäätöksiä. Uusi vammaispalvelulaki korostaa vammaispalvelujen toissijaisuutta.
  - Liikkumisen tuen palveluissa tehtyjen päätösten määrä on kasvanut, joka on myös vaikuttanut oikaisuvaatimusten määrään.



Oikaisuvaatimuksia ratkottiin yksilöasioiden jaostossa Q3 aikana yhteensä 211 kpl.

Tämä tarkoittaa, että jaostolla oli keskimäärin noin 53 oikaisuvaatimusta ratkottavana per kokous.

Hyvinvointialueen yksilöasioiden jaoston päätösten pysyvyys hallinto- ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa

Yksilöasioiden jaoston ratkaisemista oikaisuvaatimuksista voi valittaa hallinto-oikeuteen sekä siitä jatketusti korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Päätösten pysyvyys on hyvinvointialueella erinomaisella tasolla.

Vuoden 2026 tammi-syyskuussa yksilöasioiden jaoston kokouksissa merkittiin tiedoksi 58 hallinto-oikeuden päätöstä sekä neljä korkeimman hallinto-oikeuden päätöstä (yhteensä 62 kpl). Tuomioistuinten ratkaisujen määrät ovat kasvussa verrattuna aiempiin vuosiin:

2026: 62 kpl
2025: 38 kpl
2024: 22 kpl
2023: 10 kpl

Vuoden 2025 aikana kaksi (2) yksilöasioiden jaoston ratkaisemaa oikaisuvaatimusta on palautettu uudelleen käsiteltäväksi tai kumottu hallintotuomioistuimessa. Tämä oli yhteensä 0,38 % kaikista päätöksistä (oikaisuvaatimusten kokonaismäärä vuonna 2025 yhteensä 532 kpl). Vuoden 2026 aikana kahdeksan (8) jaoston päätöstä on muuttunut tuomioistuimessa. Se on siten tällä hetkellä 1,49 % (oikaisuvaatimusten määrä vuonna 2026 Q3 mennessä yhteensä 538).

Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelut perustuvat asiakas- ja potilaslähtöisyyteen sekä kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin tukemiseen.

Panostamme siihen, että palveluihin pääsee oikea-aikaisesti ja hoidon ja palvelutarpeen arviointi sekä päätöksenteko toteutuvat lakisääteisten määräaikojen mukaisesti.

Palveluiden tulee olla saavutettavia ja vastata erilaisiin tarpeisiin yhdenvertaisesti.

Hoidon jatkuvuus varmistaa saumattoman palvelupolun ja on keskeinen osa laadukasta hoitoa.

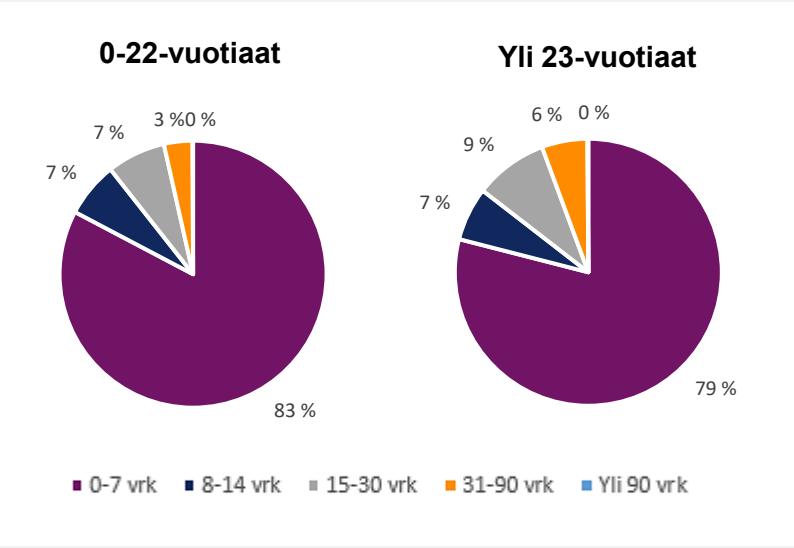
Prosessien sujuvoittaminen ja tiedonkulun parantaminen vähentävät päällekkäisyyksiä ja nopeuttavat palvelun saatavuutta.

Perusterveydenhuolto (sis. kaikki palvelumuodot*)

Pirkanmaan hyvinvointialue

Lakisääteiset tavoitteet

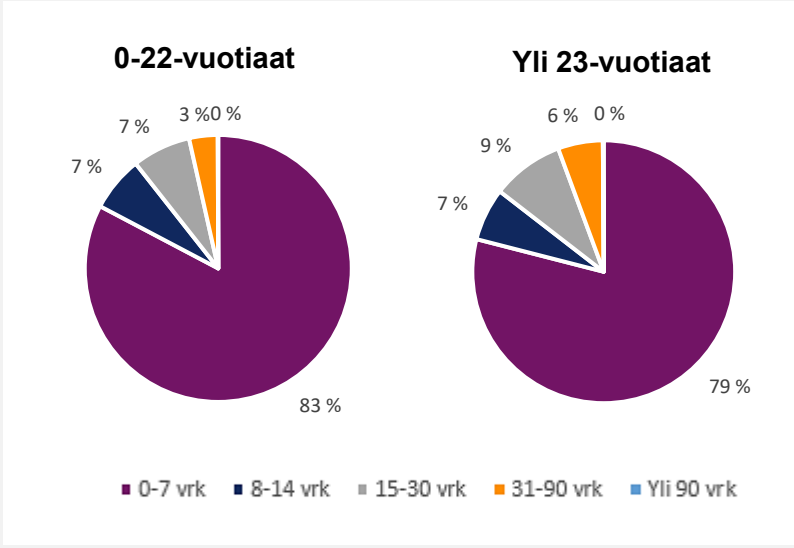
Hoitotakuu toteutunut määräajassa 0-22–vuotiaat (14 vrk)	Hoitotakuu toteutunut määräajassa yli 23-vuotiaat (3 kk)
90 %	100 %
1-9/2025: 91 %	1-9/2025: 99 %



Käyntien lukumäärä	Käyntien lukumäärä
112 819	636 230

Pirha TA26 tavoite: 100% 14 vrk:ssa

Hoitotakuu toteutunut määräajassa 0-22–vuotiaat (14 vrk)	Hoitotakuu toteutunut määräajassa yli 23-vuotiaat (14 vrk)
90 %	86 %
1-9/2025: 91 %	1-9/2025: 85 %



*sisältää avosairaanhoidon lisäksi fysioterapian, toimintaterapian sekä mielenterveys- ja päihdetyön.

Perusterveydenhuollon saatavuuden parantaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue

- Parannamme mielenterveys- ja päihdepalvelujen saatavuutta palveluketjuja sujuvoittamalla ja kontaktimääriä lisäämällä.
- Vastaanottopalveluissa panostamme suorituksen johtamiseen, työvuorosuunnitteluun ja ajanvarauslistojen avaamiseen keskitetysti.
- Asetamme selkeät tavoitteet.
- Juurrutamme tiedolla johtamisen tavoitteiden saavuttamisen tueksi.

Suun terveydenhuolto

Pirkanmaan hyvinvointialue

Lakisääteiset tavoitteet

Hoitotakuu toteutunut määräajassa 0-22-vuotiaat (3 kk)

85 %

1-9/2025: 79 %

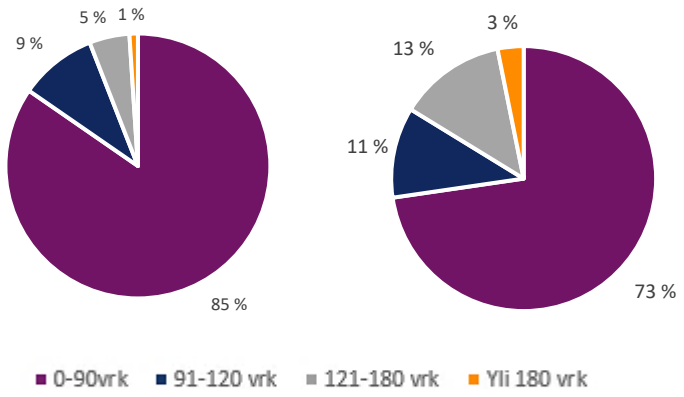
Hoitotakuu toteutunut määräajassa yli 23-vuotiaat (6 kk)

97 %

1-9/2025: 93 %

Hoitoonpääsy suun terveydenhuollossa

0-22-vuotiaat



Yli 23-vuotiaat

Käyntien lukumäärä 6 741

Käyntien lukumäärä 37 167

Pirha TA26 tavoite: 70% 4 kk:ssa

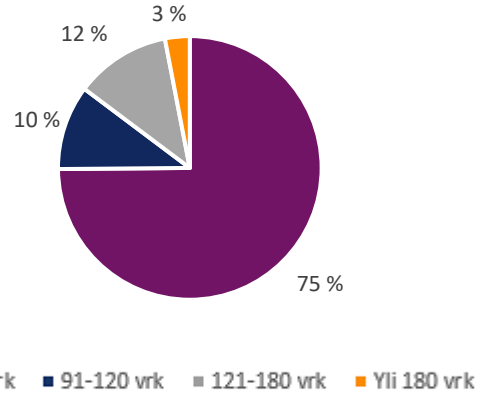
Hoitotakuu toteutunut määräajassa kaikki ikäluokat (4 kk)

85 %

1-9/2025: 82 %

Hoitoonpääsy suun terveydenhuollossa

Kaikki ikäryhmät



Käyntien lukumäärä yhteensä 43 723

Tietojen kattavuudessa on ollut huomattavia ongelmia. Ongelmien syyt on saatu selville ja kirjaamisohjeet päivitetty.
Tietojen kattavuuden pitäisi parantua jatkossa kuukausi kuukaudelta.

Suun terveydenhuollon saatavuuden parantaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue

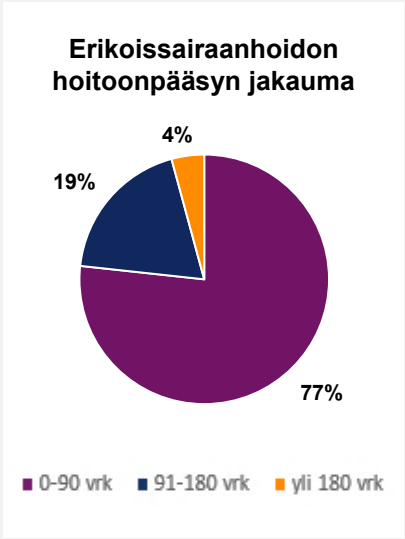
- Tehostamme hoidon tarpeen arviointia, sujuvoitamme hoitopolkuja ja uudistamme prosesseja.
- Kohdennamme resursseja joustavasti.
- Hyödynnämme jatkossa yhtenäisen potilastietojärjestelmän tuomia synergiaetuja.

Erikoissairaanhoito Tays + tytäryhtiöt

Pirkanmaan hyvinvointialue

Toiminnan tietoja	1-9/2026	1-9/2025	Muutos-%
Avohoitotapahtumat	1 088 466	1 080 597	1 %
Päivystyksen vastuualueen (Acuta + Valkeakoski) avohoitotapahtumat	89 606	91 419	-2 %
Hoitojaksot	73 086	75 427	-3 %
Hoitopäivät (netto)	262 254	281 019	-7 %
Leikkaustoimenpiteet	34 640	35 695	-3 %

Lakisääteiset tavoitteet



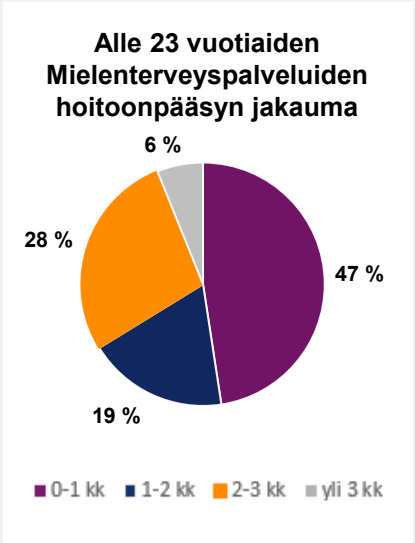
Hoitotakuu toteutunut määräajassa (6 kk)

96 %

1-9/2025: 95 %

Hoitoon pääsyä odottavien lukumäärä

43 059



Hoitotakuu toteutunut määräajassa (3 kk)

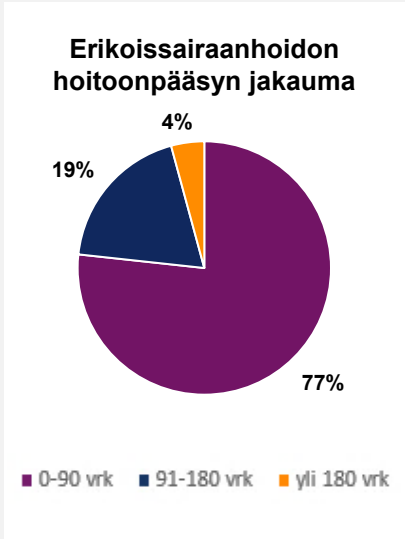
94 %

1-9/2025: 93 %

Hoitoon pääsyä odottavien lukumäärä

311

Pirha TA26 tavoite 75% 3 kk:ssa



Hoitotakuu toteutunut määräajassa (3 kk)

77 %

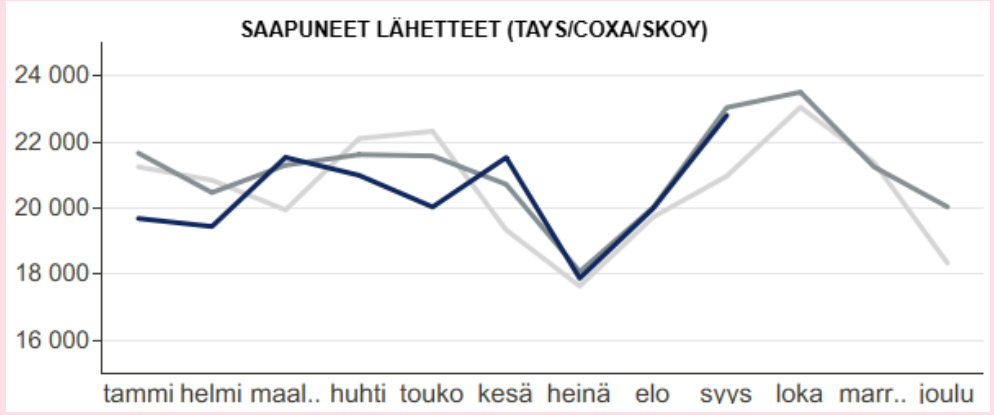
1-9/2025: 75 %

Erikoissairaanhoito TAYS, Coxa ja Tays Sydänkeskus

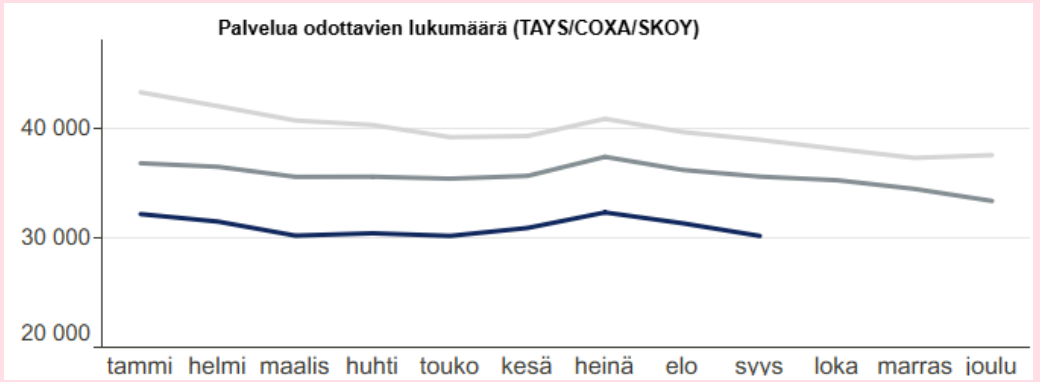
Pirkanmaan hyvinvointialue

2026 2025 2024

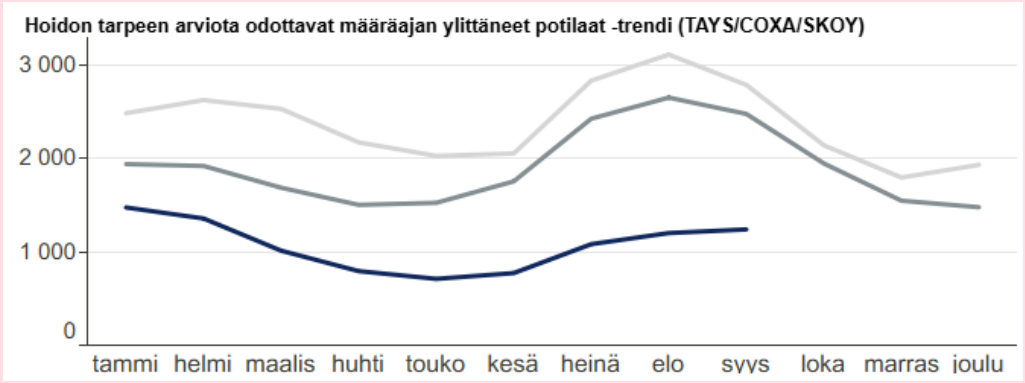
Saapuneet lähetteet



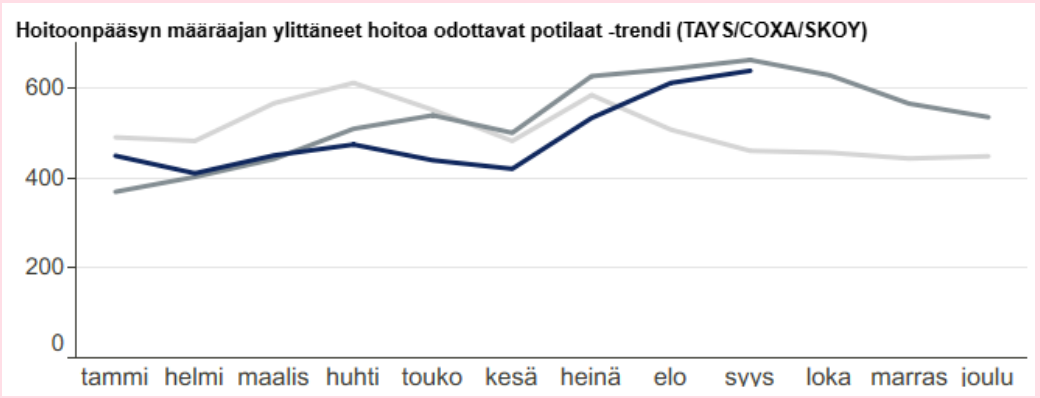
Ensikäynnille palvelua odottavien lukumäärä*



Hoidon tarpeen arviota odottavat määräajan ylittäneet potilaat



Hoitoonpääsyn määräajan ylittäneet hoitoa odottavat potilaat



*Raportoidaan mitä tahansa hoitoa odottavien potilaiden määrät kuukauden lopussa. Luvussa huomioidaan vain ensikäynnille jonottavat, ja lukuun sisältyy vaiheet ”jono” sekä ”ajanvaraus”.

Erikoissairaanhoidon saatavuuden parantaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue

- Ylitykset koskevat pääosin tekonivelkirurgiaa.
- Coxa laajentaa toimintaansa kahdella leikkaussalilla 2026 hoitotakuun tavoitteissa pysymiseksi.

Sosiaalihuolto

Tiedot päivittyvät toistaiseksi kvartaaleittain

Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimeentulotuen päätösmäärät

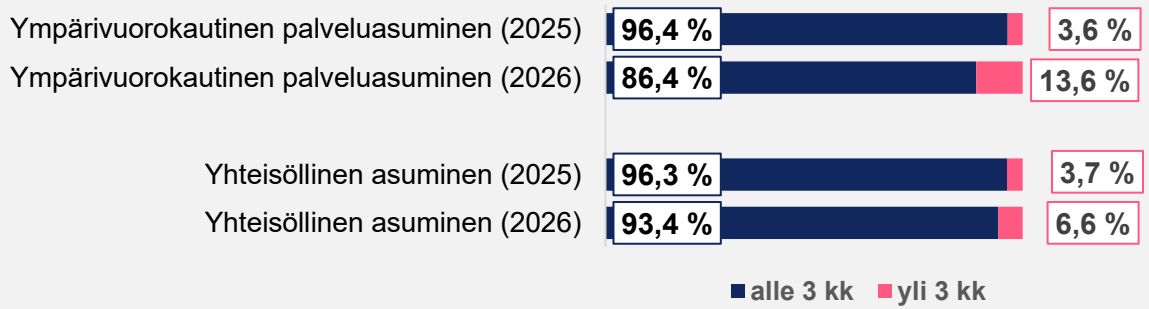
	1-9/2026	1-9/2025	Muutos-%
Toimeentulotuen päätösmäärät	**30 743**	25 378	21 %

Lastensuojelu

Lastensuojelu	1-9/2026	1-9/2025	Muutos-%
Lastensuojeluilmoitusten lukumäärä	**14 327**	13 735	4 %
Lastensuojelun avohuollon asiakkaat	**2 665**	2 467	8 %
Sijaishuollon asiakkaat	**1 084**	1 106	-2 %

Ikäihmisten asumispalveluiden odotusajat

Paikan vastaanottaminen alle ja yli 3 kuukaudessa (tammi-syyskuu)

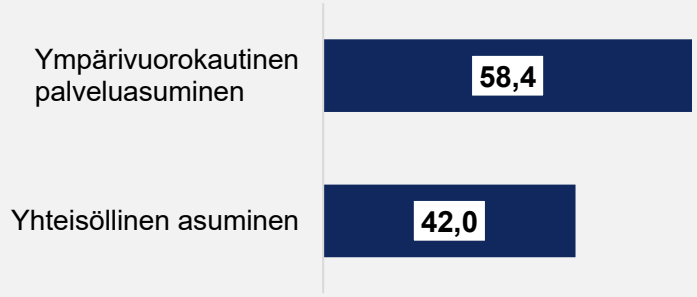


Ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen paikan vastaanottaminen toteutui alle 3 kk 1-9/2026 *

89 %

1-9/2025: 96 %

Keskimääräinen odotusaika (vrk)



*1.7.2026 lähtien odotusaikojen raportointi kansallisen linjauksen mukaisesti: Odotusaikaan lasketaan mukaan ne asiakkaat, jotka ottavat vastaan ensimmäisenä tarjotun paikan.

Sosiaalihuollon saatavuus: ikäihmisten asumispalvelujen taustatietoja

Pirkanmaan hyvinvointialue

- Asiakkaat jäävät aikaisempaa enemmän odottamaan itselleen mieluisan paikan vapautumista.
- Aikaisempaa harvempi asiakas ottaa hänelle tarjotun paikan vastaan alle kolmessa kuukaudessa.
  - 1.7.2026 lähtien nämä raportoidaan erikseen kansallisen linjauksen mukaisesti

Pelastus- ja ensihoitopalvelut

Tiedot päivittyvät toistaiseksi kvartaaleittain

Pelastustoiminnan toimintavalmiusaika	Toteuma (min)	Tavoite (min)
1. yksikön toimintavalmiusajan mediaani	7:38	10
Pelastusryhmän toimintavalmiusajan mediaani	7:53	-

Ensihoidon saavutettavuusaika*	AB 50% toteuma (min)	AB 50% tavoite (min)	AB 90% toteuma (min)	AB 90% tavoite (min)
Ydintaajama-alueet	6,0	6	9,8	10
Muu taajama -alueet	8,1	8	13,8	16
Haja-asutusalueet	15,4	15	24,3	30

**AB 50% = saavuttamisajan mediaani A- ja B-kiireellisissä tehtävissä.*
AB 90% = saavuttamisaika, joka toteutuu 90 prosentissa A- ja B-kiireellisissä tehtävissä

Onnettomuuksien ehkäisy	Lkm	Tavoite
Valvontasuoritteiden (A1-A6) määrä	1 157	1 130
Turvallisuusviestinnällä tavoitettujen määrä	88 103	61 000

Pelastustoiminnan koko aluetta koskevat toimintavalmiusaikatavoitteet saavutettiin. Alueellisia puutteita esiintyy kuitenkin Tampereen kaupunkiseudulla.

Ensihoidon saavuttamisaikojen mediaanit jäivät tavoitteista muu taajama sekä haja-asutusalueilla. Saavuttamisaikatavoite, joka toteutuu 90 % tehtävistä, täyttyi kaikissa riskiluokissa.

Sekä määräaikaisten tarkastusten että turvallisuusviestinnällä tavoitettujen määrässä päästiin tavoitteeseen kolmannen vuosineljänneksen loppuun mennessä.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Pelastus- ja ensihoitopalvelujen saatavuuden parantaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue

- Pelastustoiminta:
- Toimintavalmiuspuutteiden korjaaminen vaatii toimenpiteitä asemaverkoston tiivistämiseksi ja henkilöstöresurssin lisäämiseksi.
- Ensihoitopalvelut:
- Parannamme tavoitteiden saavuttamista lähtöviiveiden seurannan tehostamisella ja poikkeamiin puuttumisella.
- Huomioimme käynnissä olevat tietyöt ja suunnittelemme vaihtoehtoisia ajoreittejä.

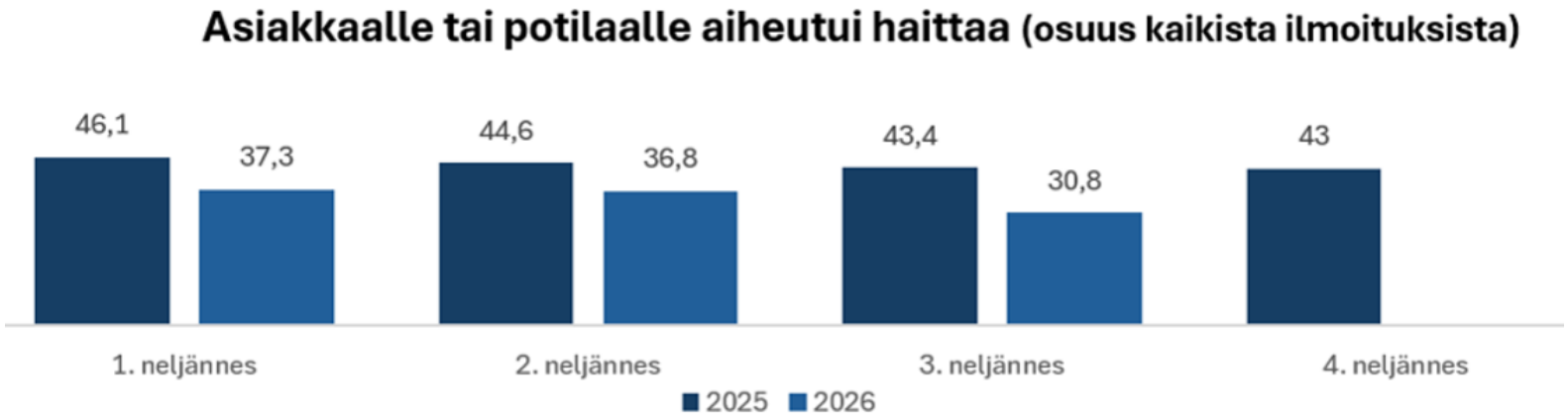
Palvelujen turvallisuus ja laatu

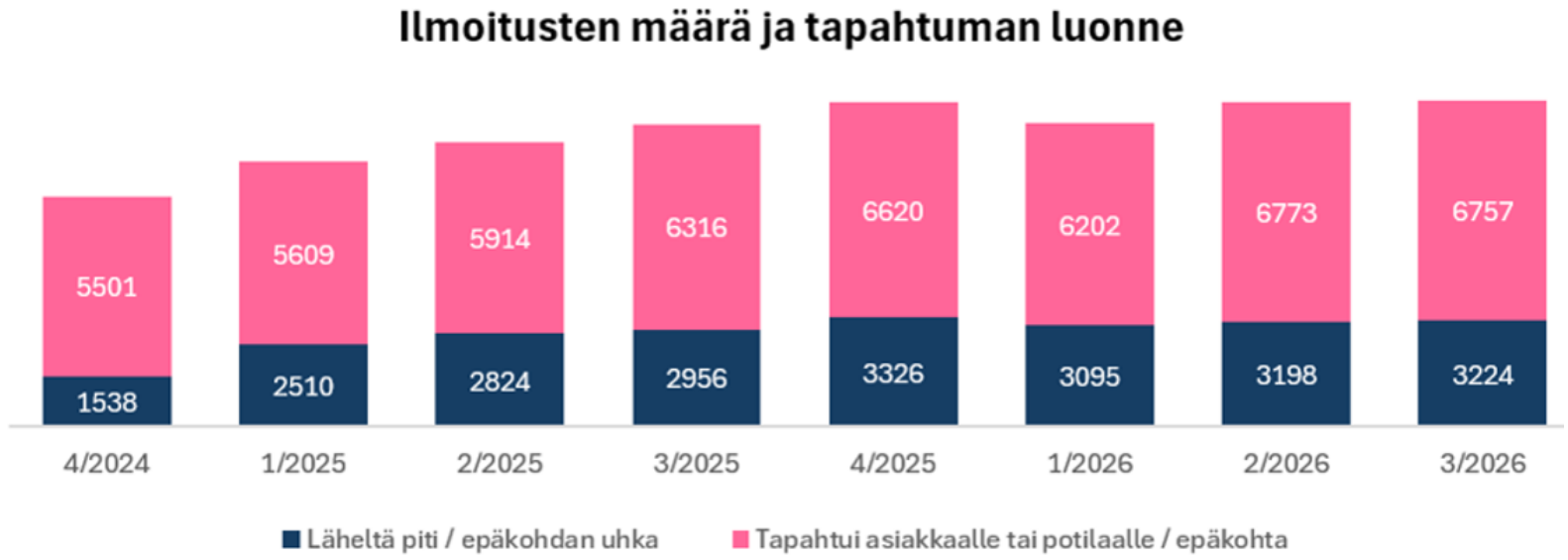
- Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.
- Jokaisen työntekijän tulee havainnoida turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoittaa niistä ja osallistua korjaavien toimien toteutukseen.
- Esihenkilöt vastaavat korjaavista toimenpiteistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

1.1.-30.9.2026 ilmoitusten määrä kasvoi 12 % (29170 kpl) vuoteen 2025 verrattuna (26041 kpl). Kokonaismäärä on vakiintunut. Vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamisesta ja käsittelystä julkaistut verkkokurssit ovat lisänneet henkilöstön tietoisuutta.

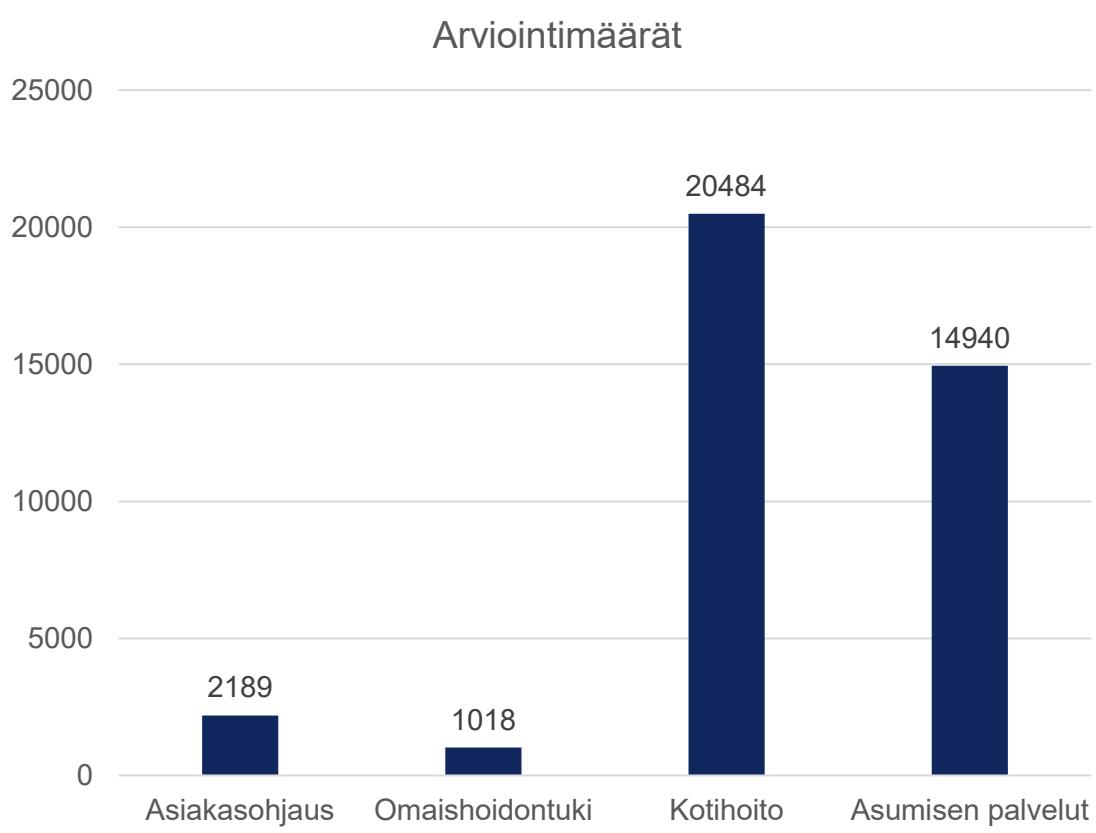
Läheltä piti –ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista on kasvanut, mikä on positiivinen havainto. Asiakkaalle tai potilaalle haittaa aiheuttaneiden ilmoitusten osuus oli 35 % (2025: 44 %). Ilmoituksista 112 koski vakavaa haittaa (2025: 110).

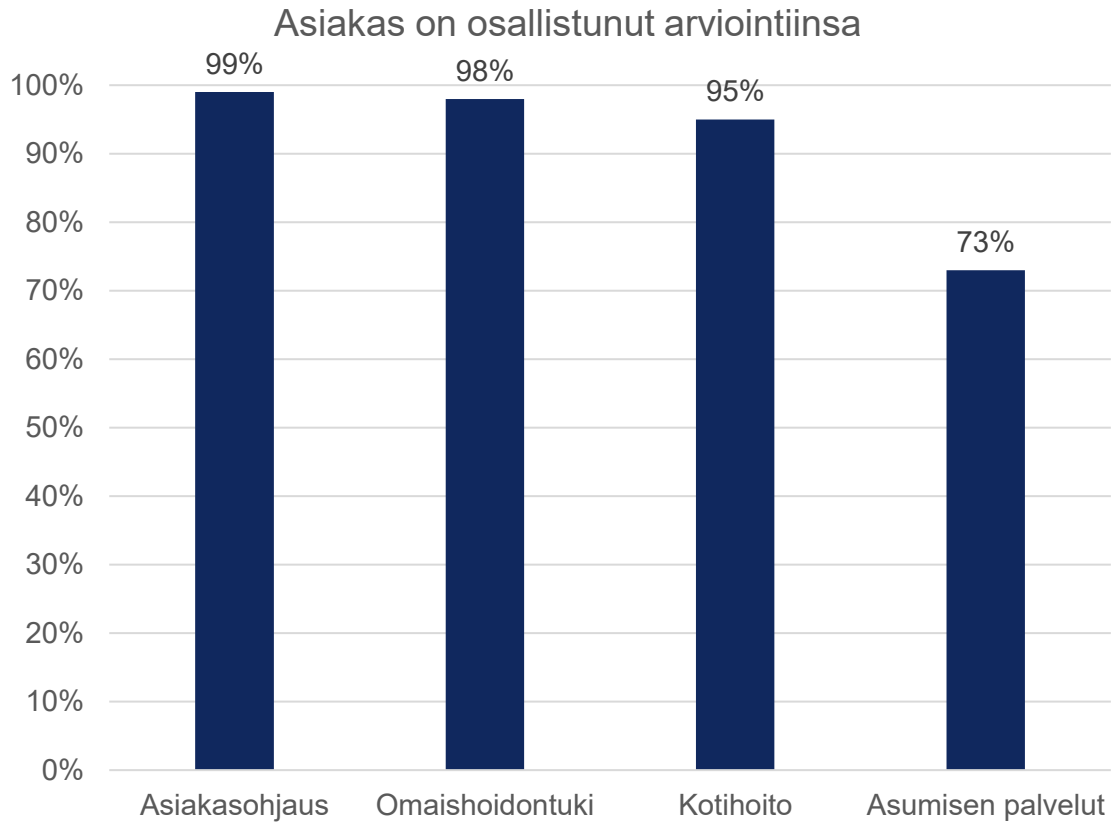




Pirkanmaan hyvinvointialue

Ikäihmisten asiakasohjauksen, omaishoidon, kotihoidon ja asumisen palveluiden RAI-kokonaisarviointien määrät ja asiakkaan osallistuminen arviointiinsa vuonna 1.1.2026 - 30.9.2026



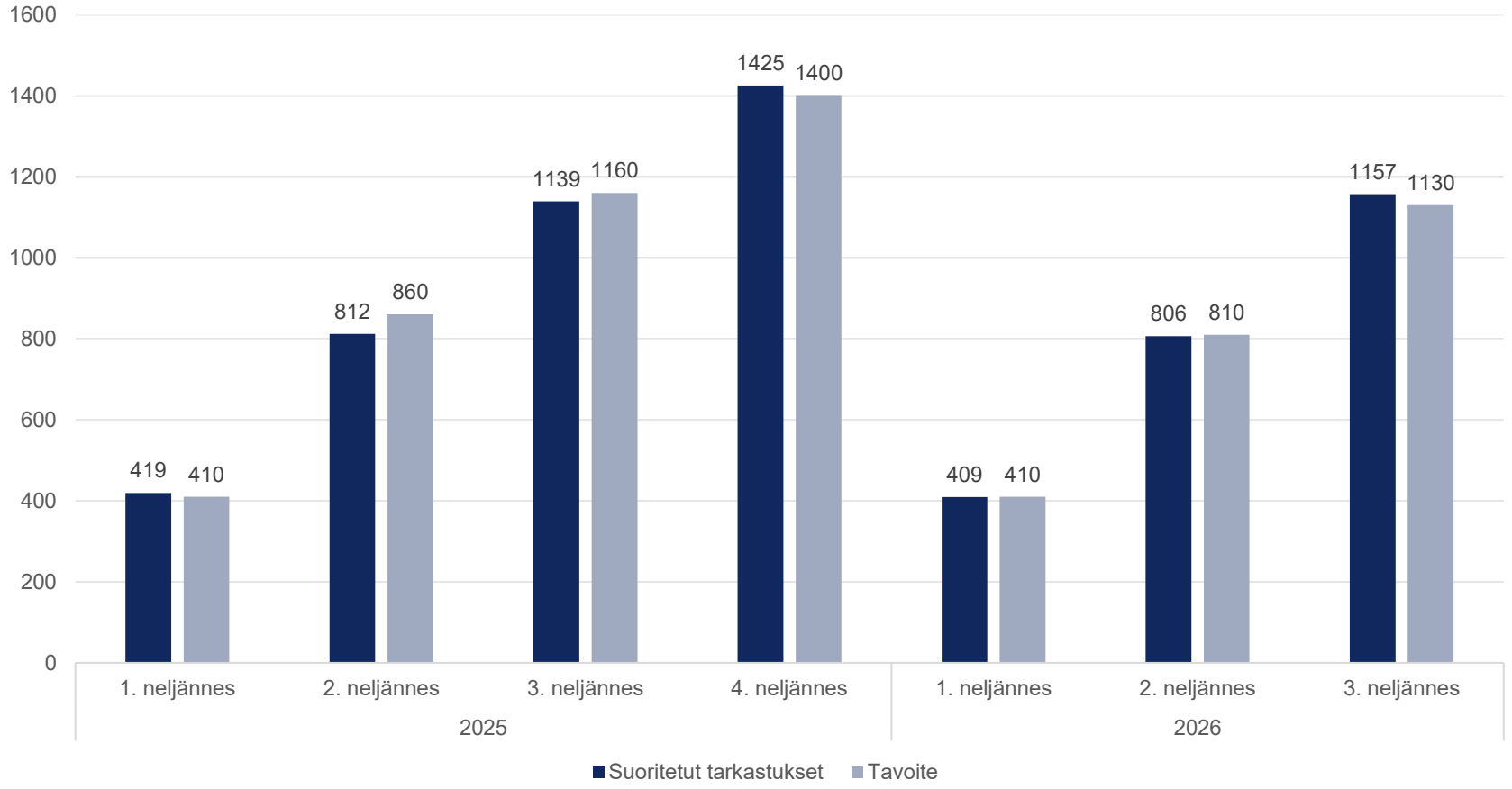


RAI (Resident Assessment Instrument) on ikääntyneiden ja vammaisten palveluissa palvelutarpeen, toimintakyvyn ja hoidon laadun arviointiin ja seurantaan tarkoitettu järjestelmä.

Pirkanmaan hyvinvointialue

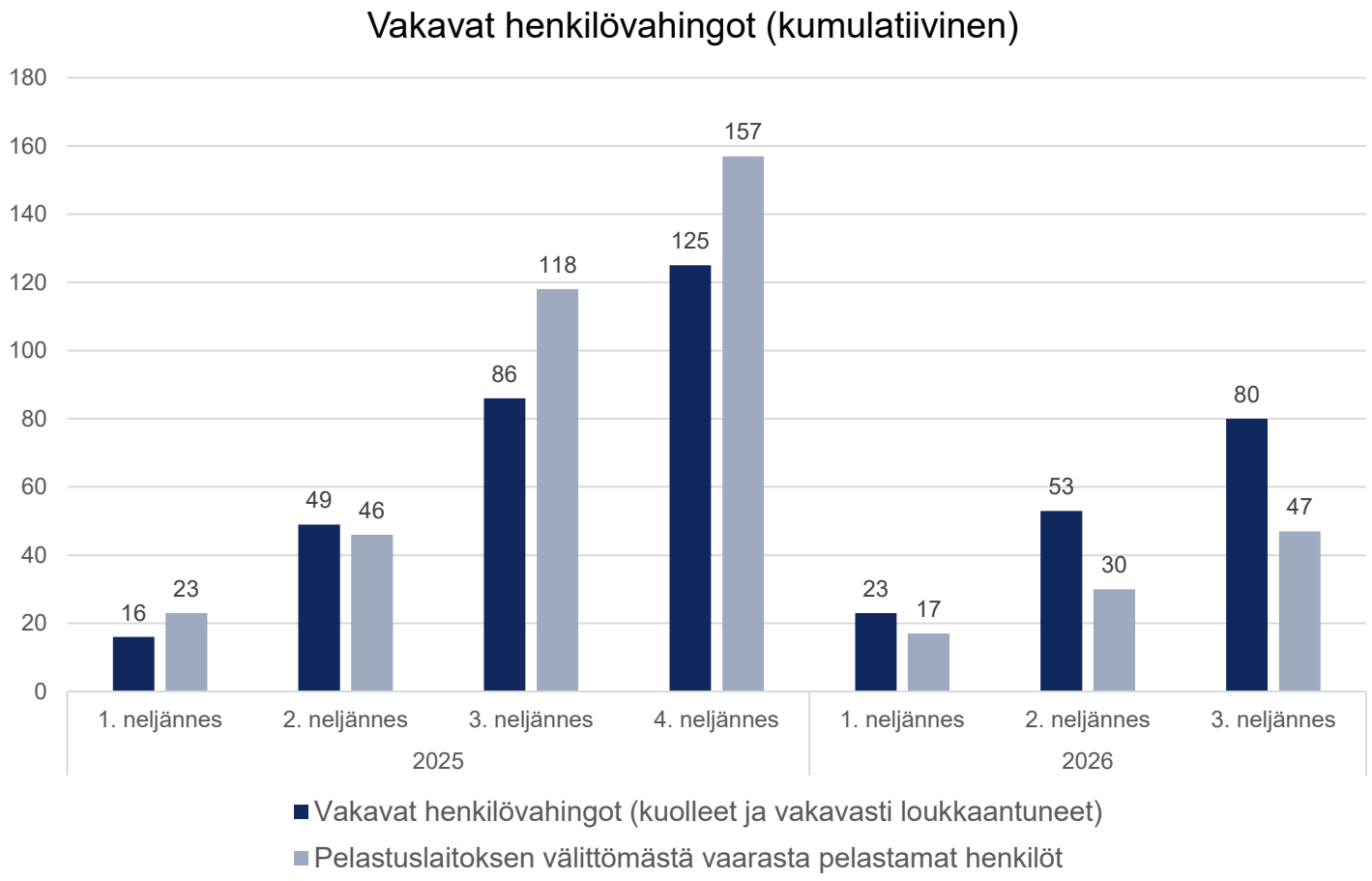
Pelastuspalvelujen yritys- ja laitoskohteiden määräaikainen valvonta

Kolmannen vuosineljänneksen loppuun mennessä tarkastuksissa havaittiin puutteita 40 prosentissa kohteista. Näistä kohteista 28 prosentissa kaikki puutteet korjattiin kuulemisaikana, ja loput siirtyivät jälkivalvontaprosessiin.



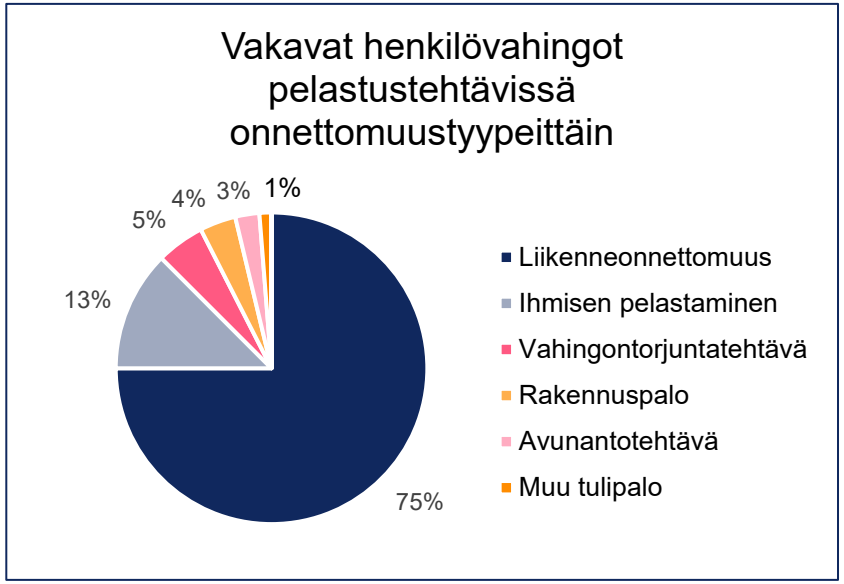
Pirkanmaan hyvinvointialue

Vakavat henkilövahingot pelastustehtävissä



Vakavat henkilövahingot olivat suunnilleen samalla tasolla suhteessa edellisvuoden vastaavaan ajankohtaan. Yhteensä vakavia henkilövahinkoja tilastoitiin 80 kpl, joista 60 oli seurausta liikenneonnettomuuksista.

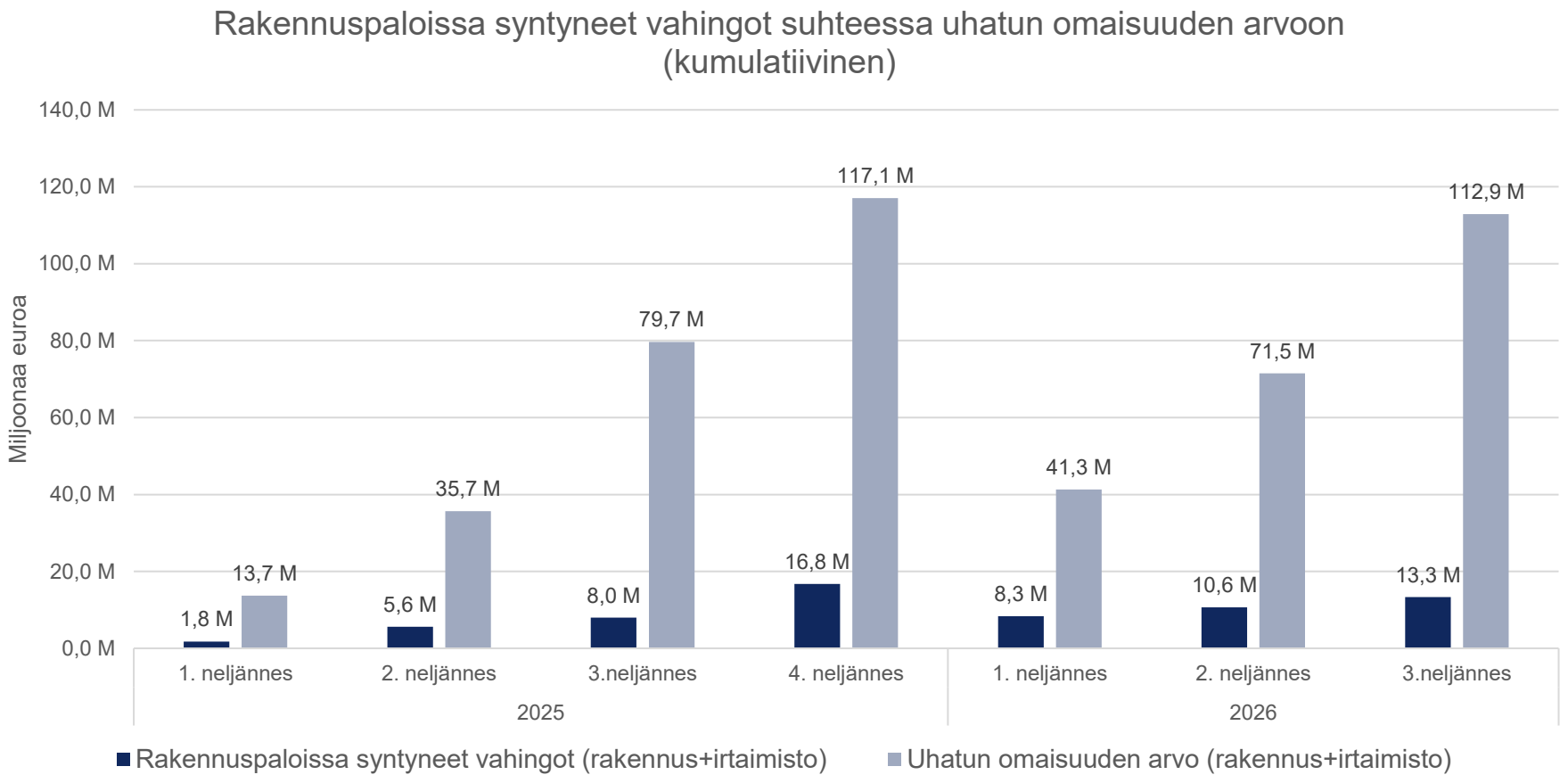
Pelastuslaitoksen välittömästä vaarasta pelastamien henkilöiden määrä oli 47 henkilöä.



Pirkanmaan hyvinvointialue

Rakennuspaloissa syntyneet vahingot

Kolmannen vuosineljänneksen loppuun mennessä rakennuspaloista seurasi omaisuusvahinkoja arviolta 13.3 miljoonan euron edestä. Vahingoista suurin osa tuli ensimmäisen vuosineljänneksen aikana.



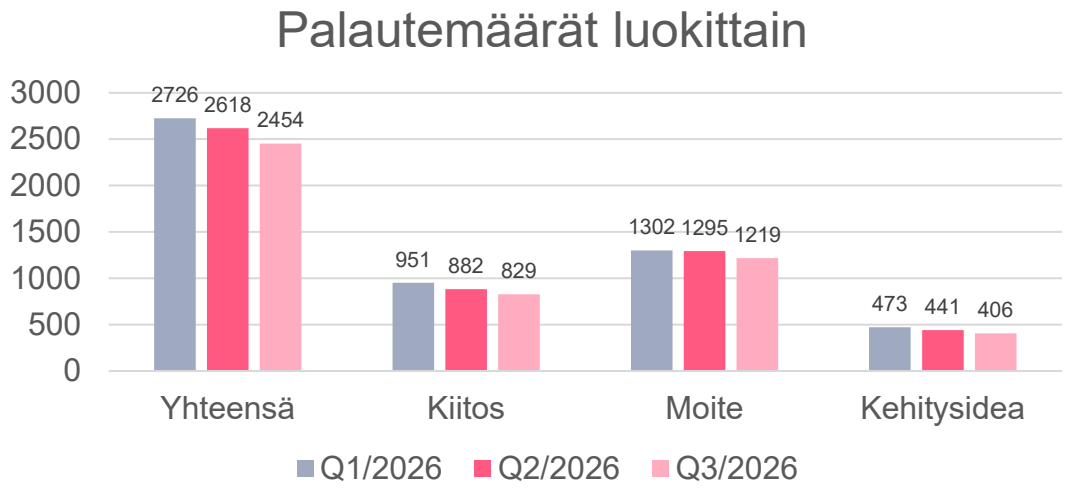
Pirkanmaan hyvinvointialue

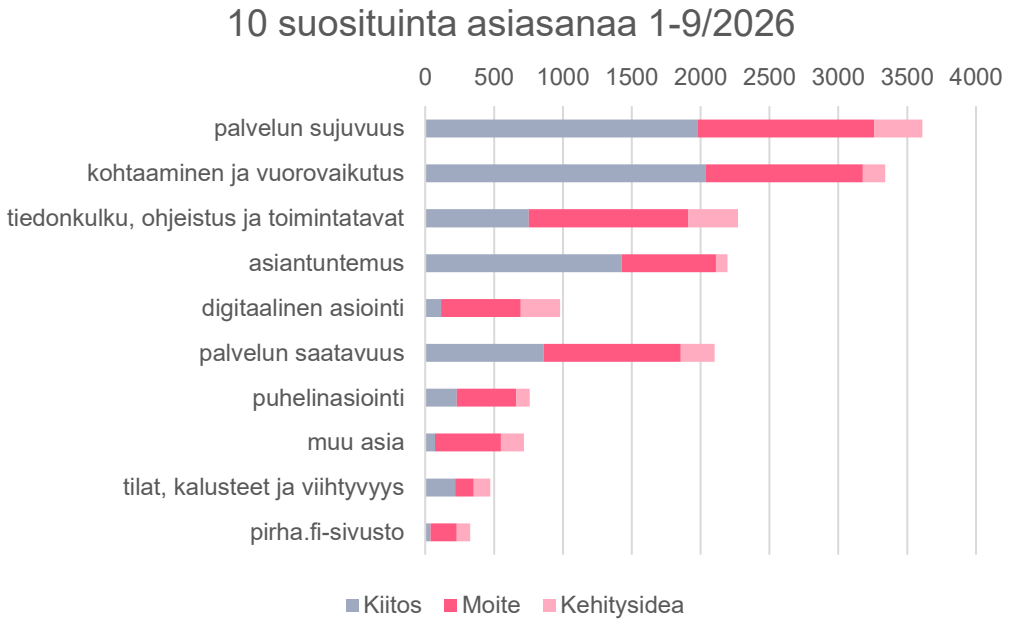
Suora palaute

Palautteita saapui 1-9/2026 aikana lähes 9 000 kappaletta. Yksittäinen palaute voi sisältää kiitoksen, moitteen, kehitysidean tai niiden yhdistelmän. Palautteita hyödynnetään säännöllisesti palvelujen kehittämisessä.

Asiakkaat kiittävät ystävällisestä kohtaamisesta, kuulluksi tulemisesta, henkilöstön osaamisesta ja siitä, että asiat hoituvat ilman turhaa vaivaa.

Asiakkaat moittivat epätietoisuuden tunnetta, odottamista, vaikeaa tavoitettavuutta, epäselviä ohjeita ja kokemusta siitä, että etteivät ole tulleet kuulluksi.





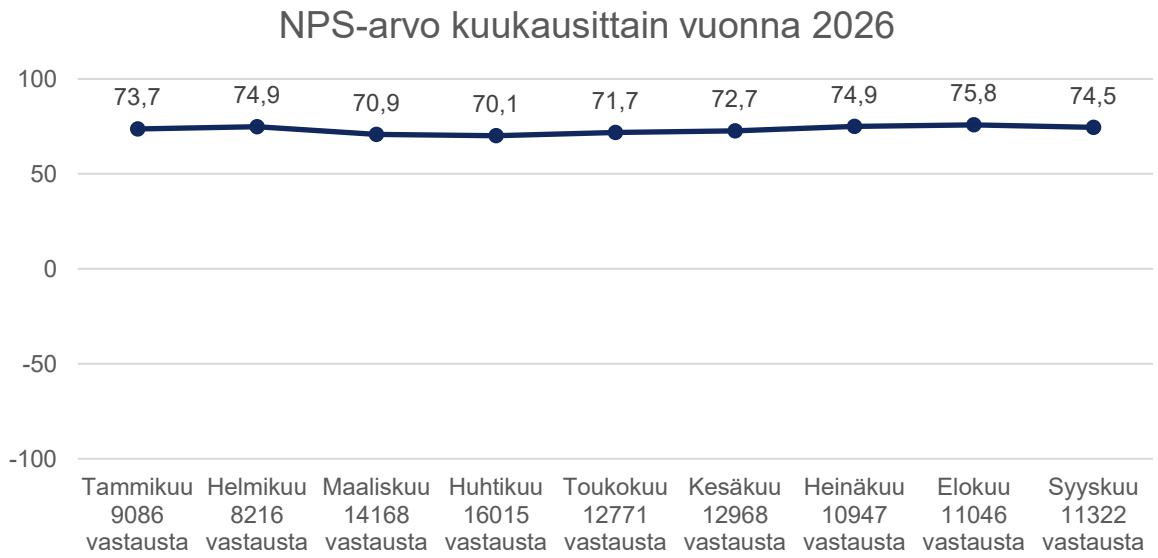
Pirkanmaan hyvinvointialue

Suositteluhalukkuuden kysely (NPS*)

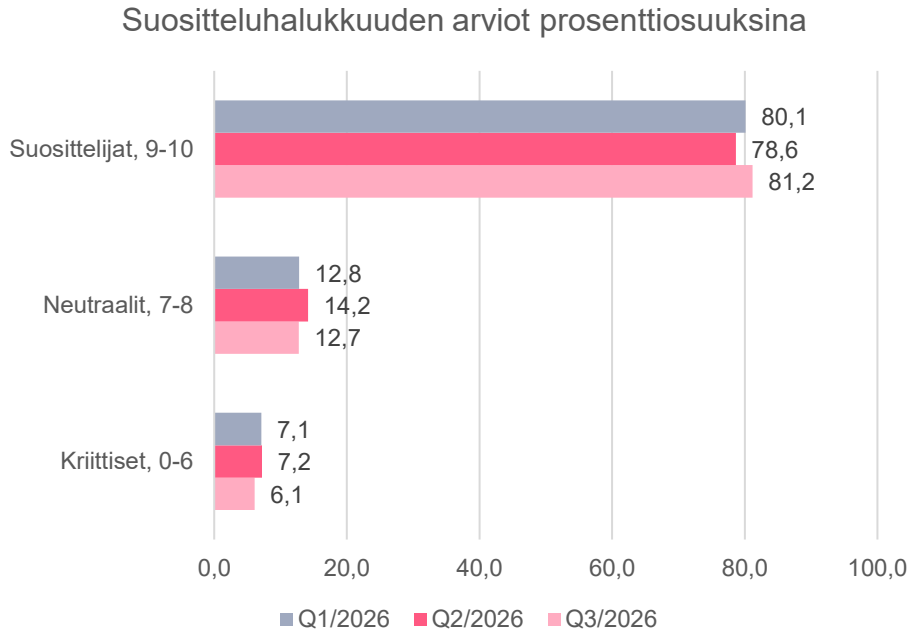
Asiakas arvioi saamaansa hoitoon tai palveluun liittyvää suositteluhalukkuutta* 0-10 –asteikolla ja vastaa avoimeen kysymykseen ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”.

1-9/2026 NPS-tulos oli 73,1

- Numeroarvion antoi noin 104 000 asiakasta
- Avoimeen kysymykseen vastasi yli 59 000 asiakasta (noin 57 prosenttia numeroarvion antaneista)



Hiukan yli 80 prosenttia asiakkaista antoi arvioksi 9 tai 10. Kriittisen arvion (0-6) antoi 6,1 prosenttia asiakkaista.



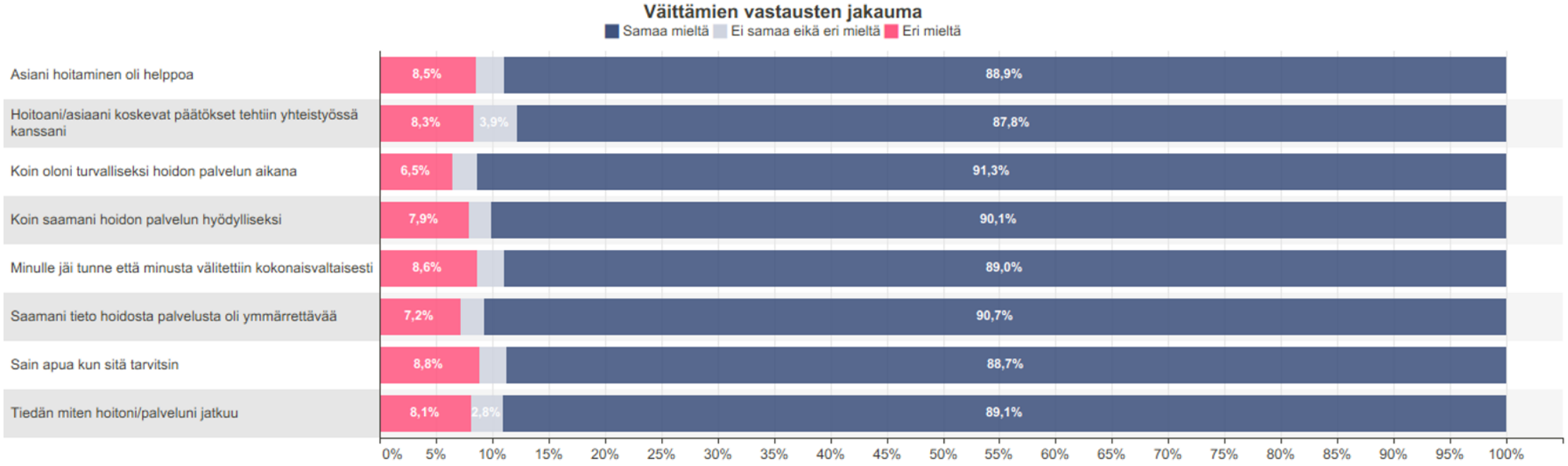
*) NPS, Net Promoter Score: suosittelijoiden prosenttiosuus – kriittisten prosenttisosuus. Tulos ilmoitetaan -100 - +100.

Luvut sisältävät sairaalapalveluiden, avopalveluiden (sote-asemien hoitaja- ja lääkärivastaanotot, suun th, digiklinikka) sekä äitiys- ja ehkäisyneuvoloiden tekstiviestikyselyn tulokset.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Suositteluhalukkuuden kyselyn väittämät

Suositteluhalukkuuden kysely sisältää kahdesta kahdeksaan väittämää. Väittämistä seitsemän noudattaa THL:n asiakaspalautetiedon yhtenäistämisen kansallista mallia*. Kahdeksas väittämä on Pirhan oma väittämä (Asiani hoitaminen oli helppoa). Kuvassa väittämien tulokset 1-9/2026.

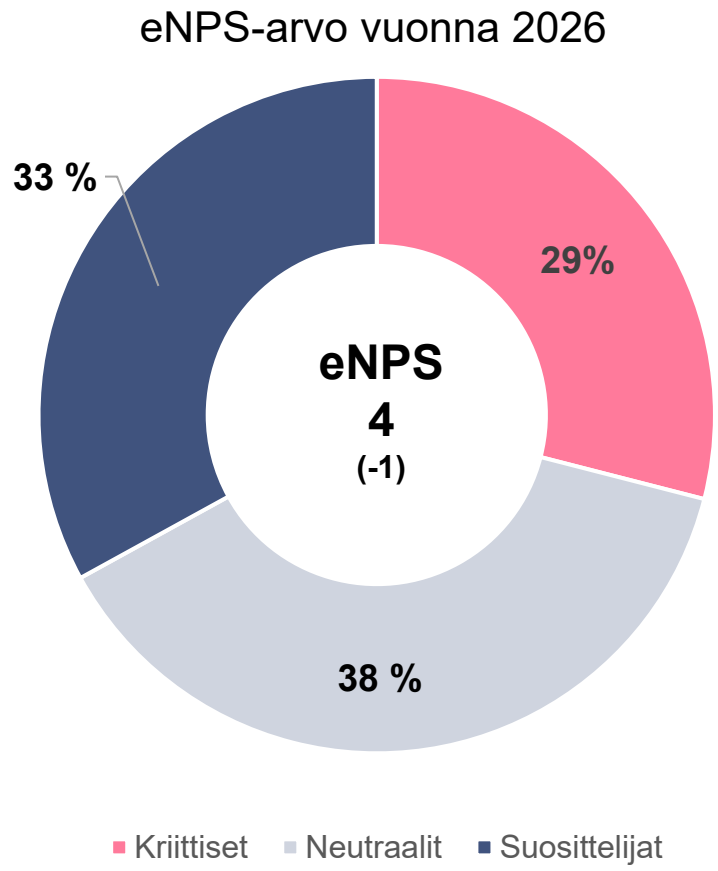


*) https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakaspalveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue

Henkilöstön hyvinvointi tukee asiakas- ja potilasturvallisuutta - suositteluindeksi

- Suositteluindeksi eli eNPS (Employee Net Promoter Score) on yksinkertainen tapa mitata työntekijöiden tyytyväisyyttä
- Käytännössä työntekijältä kysytään, miten todennäköisesti tämä suosittelisi omaa työyksikköään työpaikkana ystävälle tai työtoverille. Vakioitu vastausvaihtoehtojen asteikko on 0-10 (erittäin epätodennäköisesti – erittäin todennäköisesti)
- Vastaukset edustavat tietyn hetken tilannekuvaa. Pirhan henkilöstö vastaa kvartaaleittain suosittelua ja turvallisuutta koskeviin kysymyksiin
- Vastaajat jaetaan annetun vastauksen perusteella kolmeen luokkaan: suosittelijoihin (9-10), neutraaleihin (7-8) ja kriittisiin (0-6)
- NPS lasketaan vähentämällä kriittisten vastaajien prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta
- NPS-arvo vaihtelee lukujen -100 ja +100 välillä
- Vuoden 2026 ensimmäisen, toisen ja kolmannen vuosineljänneksen yhteenlaskettu eNPS-luku oli 4



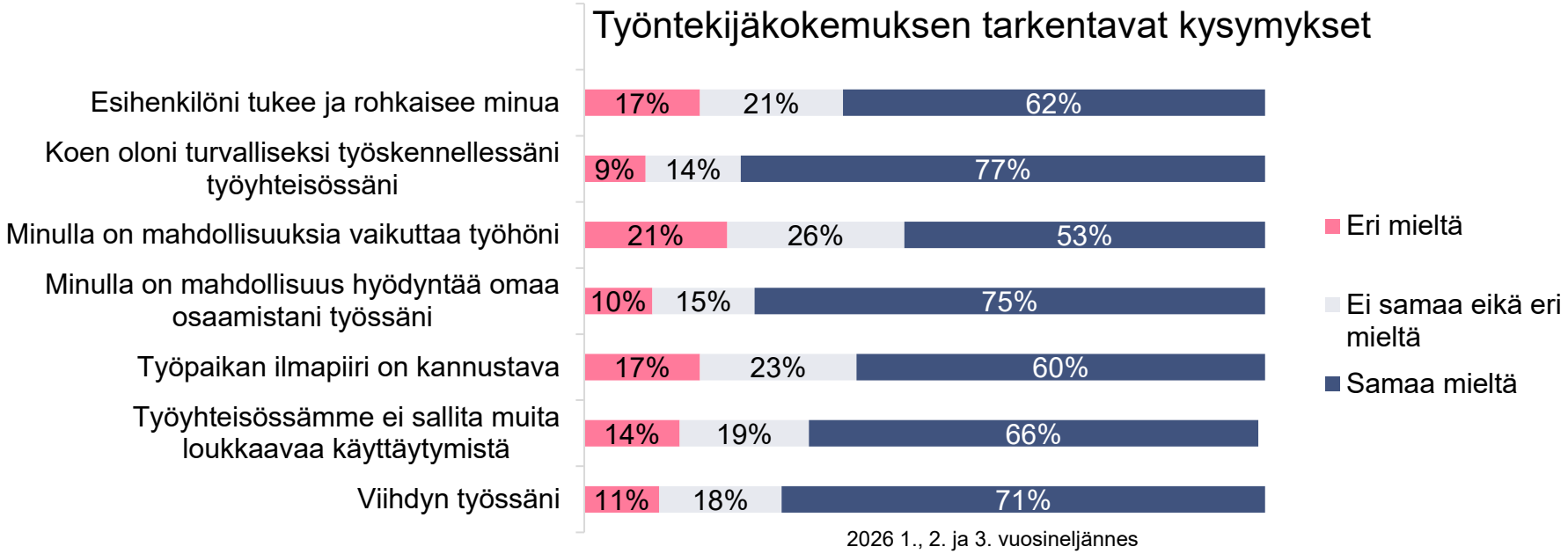
Sulkeissa vertailutietona vuoden 2025 eNPS-arvo

Pirkanmaan hyvinvointialue

Tarkentavat kysymykset

Suositteluhalukkuuden lisäksi kysytään seitsemän työntekijäkokemusta ja turvallisuutta koskevaa tarkentavaa kysymystä. Vastausvaihtoehdot ovat 1=täysin eri mieltä, 2=melko eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=melko samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä.

Vastaukset jaetaan raportointia varten seuraaviin luokkiin: 1-2=eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4-5=samaa mieltä. Tulokset raportoidaan laskemalla kunkin luokan prosenttiosuus kaikista tarkasteltavan kysymyksen vastauksista.

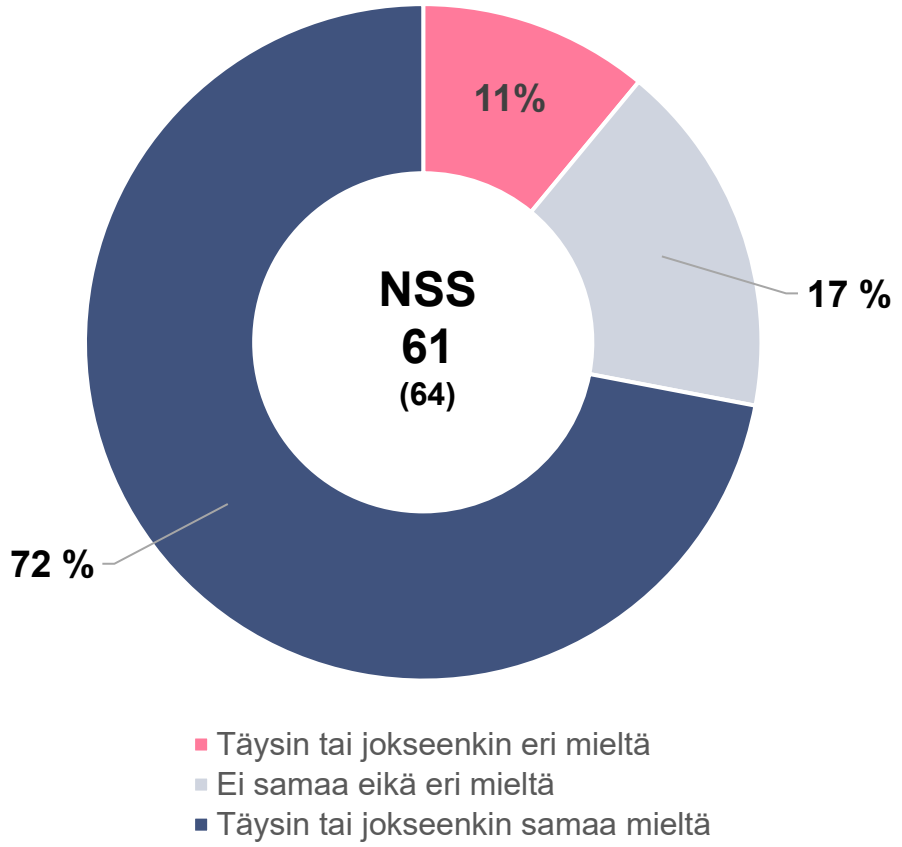


Turvallisuusindeksi

- Pirhan henkilöstölle suunnatussa kyselyssä selvitetään myös turvallisuusindeksi eli NSS (Net Safety Score)
- Vastaajaa pyydetään arvioimaan asteikolla 1-5 seuraava väite: ”Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana”
- Vastaajat jaetaan annetun vastauksen perusteella kolmeen luokkaan: Täysin tai jokseenkin eri mieltä (1-2), ei samaa eikä eri mieltä (3) ja täysin tai jokseenkin samaa mieltä (4-5)
- NSS-arvo lasketaan vähentämällä kriittisten vastaajien prosenttiosuus suosittelijoiden osuudesta. Arvo vaihtelee lukujen -100 ja +100 välillä.

Lisätietoja (linkki):
Henkilöstön turvallisuuskuva - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

Turvallisuusindeksi NSS 3/2026



Sulkeissa vertailutietona NSS-arvo 3/2025

Pirkanmaan hyvinvointialue