

# Oma- valvonta- ohjelman toteutumisen vuosiraportti 2025



# Sisältö

- Omavalvonta hyvinvointialueella
- Valvonta- ja asiavastaavatoiminnan tunnuslukuja
- Muistutukset, kantelut ja oikaisuvaatimukset
- Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus
- Palvelujen turvallisuus ja laatu
- Omavalvontasuunnitelmat
- 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

- Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvonta on laadun ja vaikuttavuuden edistämisen työväline.
- Hyvinvointialueen omavalvonta on lakisääteinen tehtävä, jolla varmistetaan tehtävien lainmukainen toiminta ja tekemiensä sopimusten noudattaminen.
- Vuoden 2026 painopisteitä ovat mm uuden strategian toimeenpano laadun ja vaikuttavuuden osalta, omavalvonnan osaamisen kehittäminen ja yhteistyön tiivistäminen.

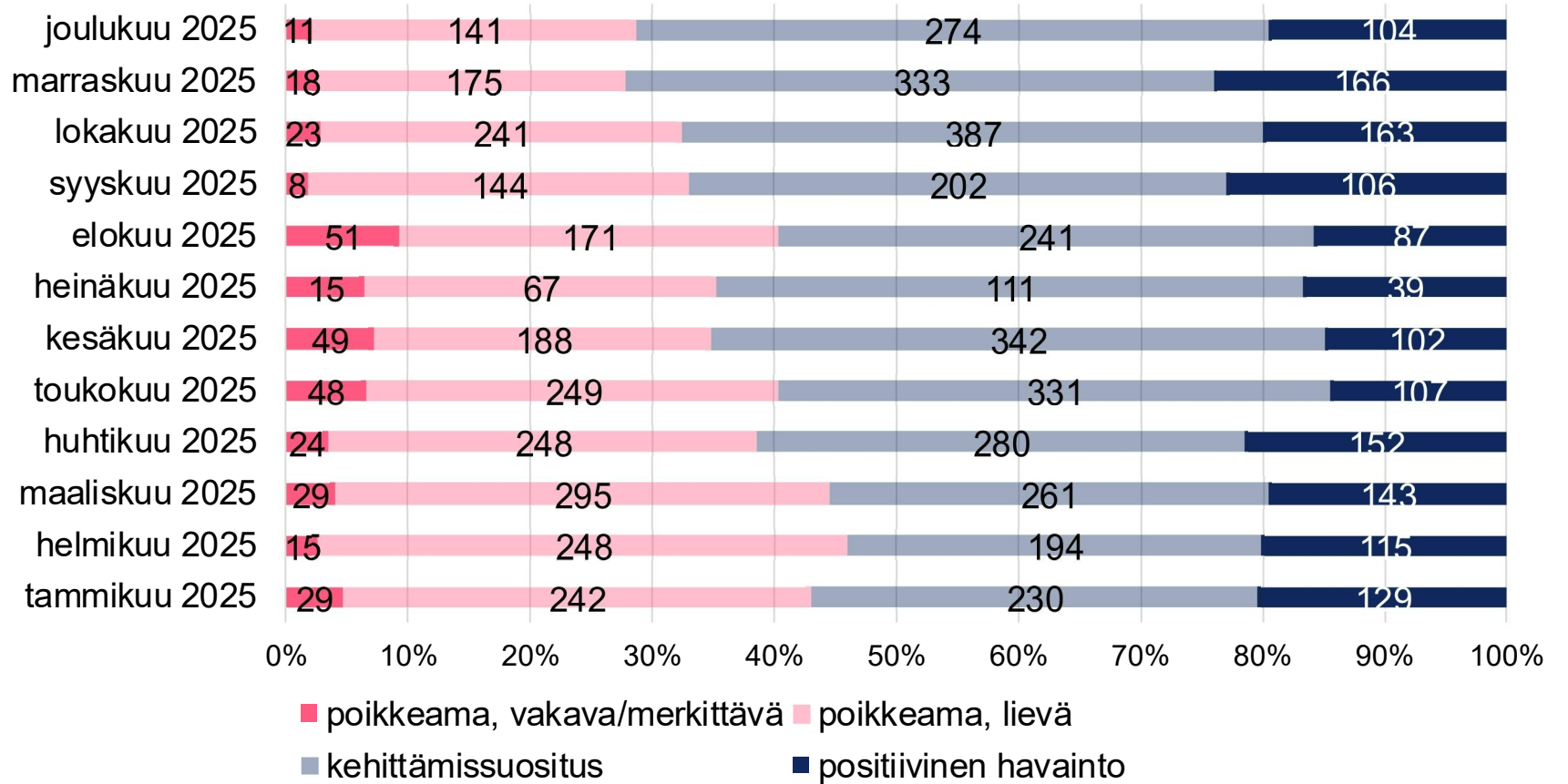
**Omavalvonta-ohjelmassa kuvataan, kuinka Pirkanmaan hyvinvointialue huolehtii sekä sosiaali- ja terveystalouden että pelastuspalvelujen omavalvonnasta niin palvelujen tuottajana kuin järjestäjänä.**

# 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 637 kpl**, joista oman palvelutuotannon palvelut 280 ja ostopalvelut 357.
  - Suunnitelmallinen ohjaus- ja valvonta **575 kpl** (sis. myös jatkovalvonta 14 kpl, ennakkollinen valvonta 8 kpl, valvontaviranomaisen tarkastus 4 kpl)
  - Reaktiivinen ohjaus- ja valvonta **62 kpl**
- **Ohjaus- ja valvontakäyntien havainnot:**
  - Vakava/merkittävä poikkeama **320 kpl**
  - Lievä poikkeama **2409 kpl**
  - Kehittämissuositus **3186 kpl**
  - Positiivinen havainto **1413 kpl**

# Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit 2/4

Ohjaus- ja valvontakäyntien havainnot (lkm)  
 Vakavien/merkittävien poikkeamien osuus 11,7 %



# Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit 3/4

Suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan (575) kohdentuminen palveluittain (lkm)



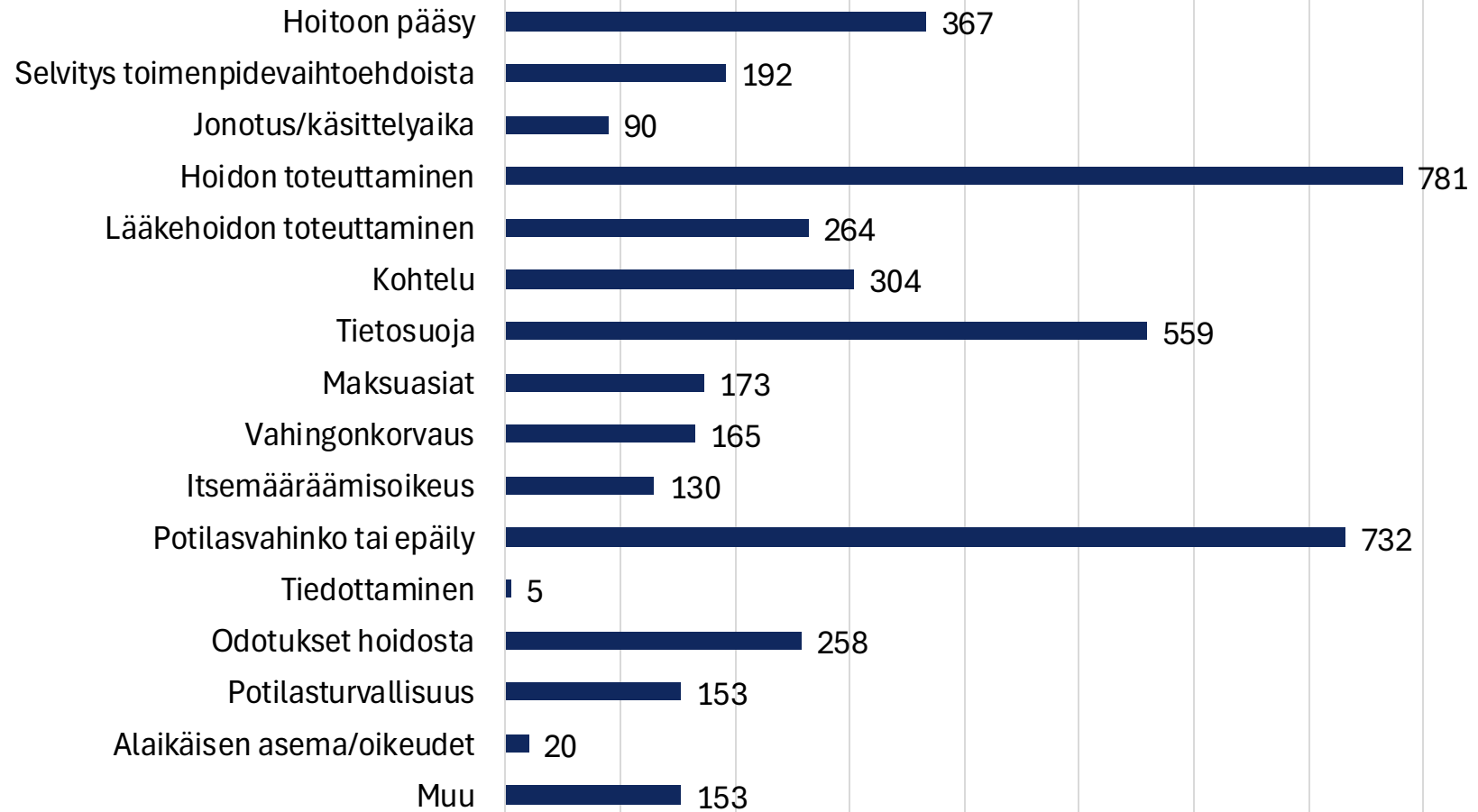
# Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit 4/4

Reaktiivisen ohjauksen ja valvonnan (62) kohdentuminen palveluittain (lkm)



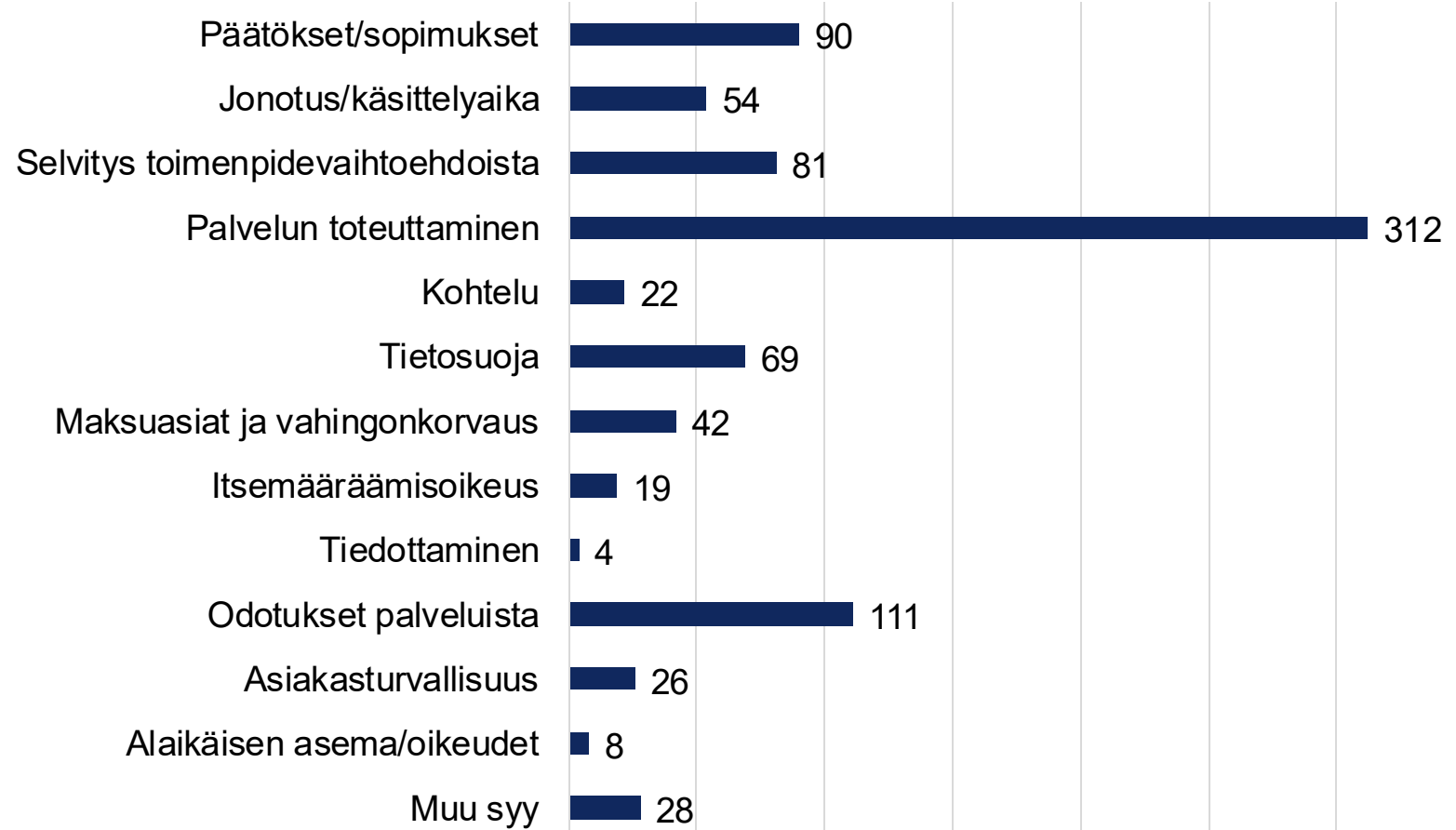
# Asiavastaavien yhteydenotot 1/2

Potilasasiavastaavan yhteydenotot 4346 kpl, yhteydenoton syyt:



# Asiavastaavien yhteydenotot 2/2

Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot 866 kpl, yhteydenoton syyt:



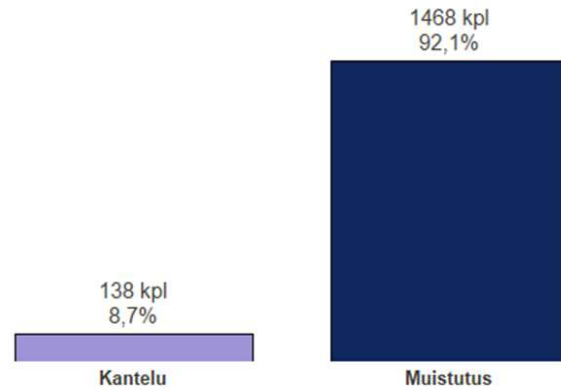
# Muistutukset ja kantelut vuonna 2025

Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus tehdä **muistutus**, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon, palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun.

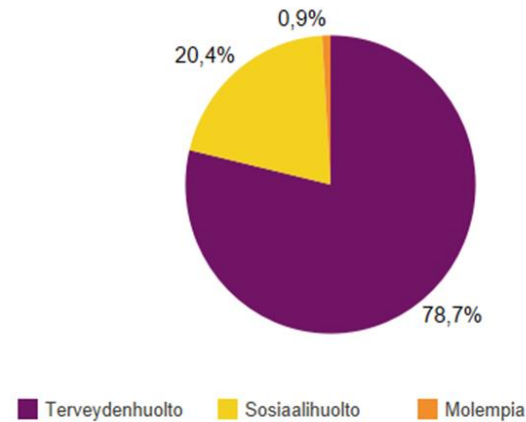
Asiakkaalla, potilaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä **kantelu**, jos hän on tyytymätön sosiaali- tai terveydenhuollossa saamaansa palveluun tai hoitoon.

Valvontaviranomaiselle voi tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta menettelystä.

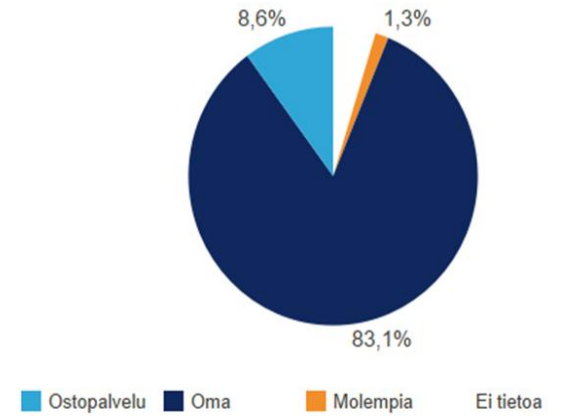
Muistutus/Kantelu (osuudet/määrä)



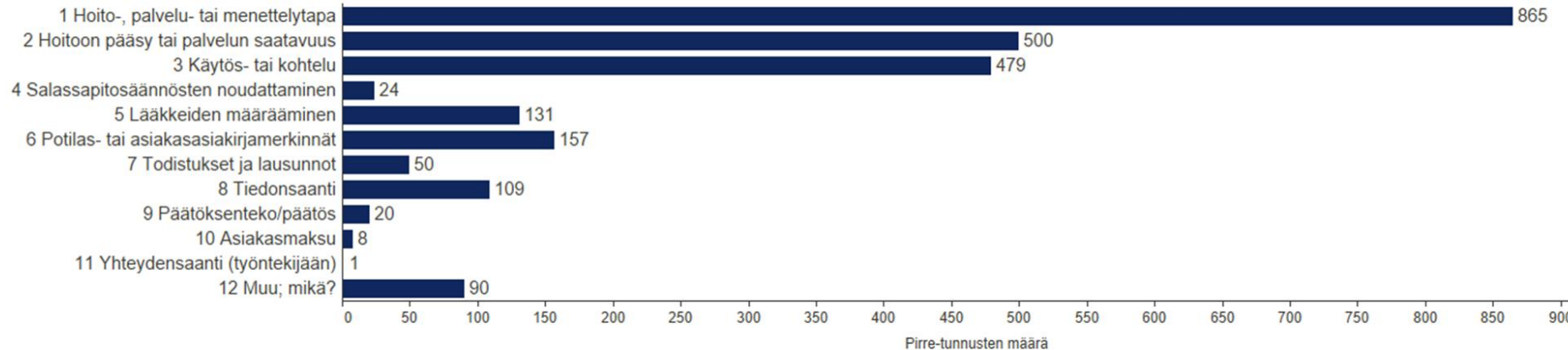
Terveydenhuolto/Sosiaalihuolto



Palveluntuottaja



Muistutuksen syyt



# Yksilöasioiden jaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset vuonna 2025

Yksilöasioiden jaosto ratkaisee sosiaalihuollon erityislainsäädännön mukaisista päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset, ja viranhaltijan vahingonkorvauspäätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset.

Yksilöasioiden jaosto kokousti vuonna 2025 yhteensä 18 kertaa (vuonna 2024 yhteensä 15 kertaa).

Oikaisuvaatimusten määrä:	532 kpl (+ 5,3 %)*
Hallinto-oikeuden päätökset:	32 kpl (+ 52,4 %)
Korkeimman hallinto-oikeuden päätökset:	6 kpl (+ 500 %)

\*(Suluissa muutos vuoteen 2024 verrattuna.)

Käsiteltyjen oikaisuvaatimusten määrä on tasaantunut aiempiin vuosiin verrattuna (muutos vuosina 2023-2024 + 34,9 %, nyt + 5,3 %).

Tuomioistuinten päätösten lisääntyminen perustuu osittain siihen, että hyvinvointialueet perustettiin vasta vuonna 2023 ja tuomioistuimissa on pitkät käsittelyajat.

# Hyvinvointialueen päätösten pysyvyys hallinto-oikeudessa

Yksilöasioiden jaoston ratkaisemista oikaisuvaatimuksista voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Vuoden 2025 aikana **2** yksilöasioiden jaoston ratkaisemaa oikaisuvaatimusta on palautettu uudelleen käsiteltäväksi tai kumottu hallintotuomioistuimessa.

Tämä tarkoittaa 0,38 % kaikista päätöksistä (oikaisuvaatimusten kokonaismäärä 532 kpl).

# 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\*)

## Lakisääteiset tavoitteet

Hoitotakuu toteutunut määräajassa 0-22-vuotiaat (14 vrk)

92 %

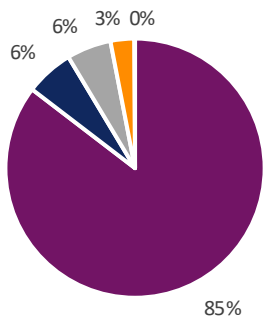
1-12/2024: 89 %

Hoitotakuu toteutunut määräajassa yli 23-vuotiaat (3 kk)

100 %

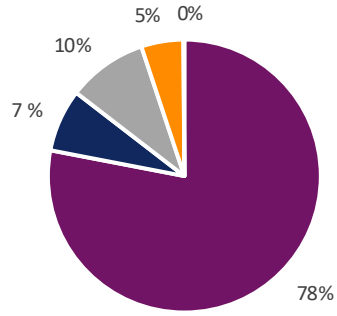
1-12/2024: 100 %

0-22-vuotiaat



■ 0-7 vrk ■ 8-14 vrk ■ 15-30 vrk ■ 31-90 vrk ■ Yli 90 vrk

Yli 23-vuotiaat



## Pirha TA25 tavoite: 100% 14 vrk:ssa

Hoitotakuu toteutunut määräajassa 0-22-vuotiaat (14 vrk)

92 %

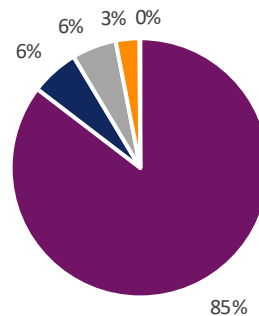
1-12/2024: 89 %

Hoitotakuu toteutunut määräajassa yli 23-vuotiaat (14 vrk)

85 %

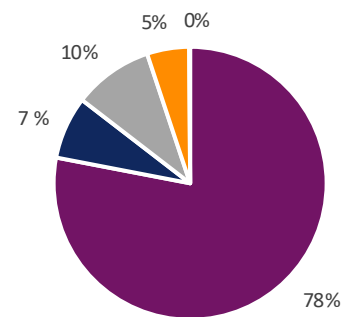
1-12/2024: 86%

0-22-vuotiaat



■ 0-7 vrk ■ 8-14 vrk ■ 15-30 vrk ■ 31-90 vrk ■ Yli 90 vrk

Yli 23-vuotiaat



## Pirha TA25 tavoite 65% 14 vrk:ssa

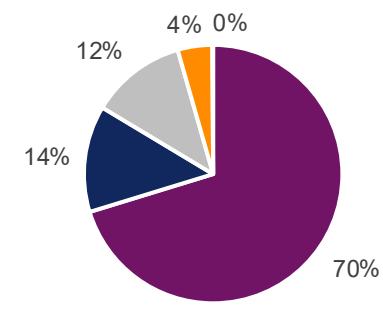
Hoitoonpääsy mielenterveys- ja päihdepalveluissa

Hoitotakuu toteutunut määräajassa kaikki ikäluokat (14 vrk)

83 %

1-12/2024: 81 %

Kaikki ikäluokat



■ 0-7 vrk ■ 8-14 vrk ■ 15-30 vrk ■ 31-90 vrk ■ Yli 90 vrk

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

# Suun terveydenhuolto

## Lakisääteiset tavoitteet

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

**80 %**

1-12/2024: 80 %

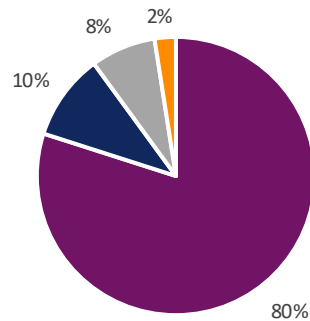
**Hoitotakuu toteutunut määräajassa yli 23-vuotiaat (6 kk)**

**94 %**

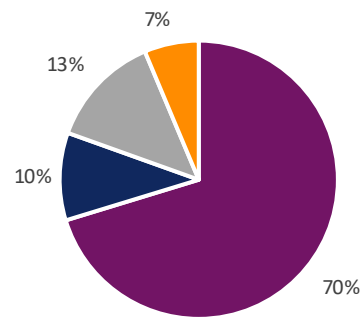
1-12/2024: 96 %

### Hoitoonpääsy suun terveydenhuollossa

#### 0-22-vuotiaat



#### Yli 23-vuotiaat



■ 0-90vrk ■ 91-120 vrk ■ 121-180 vrk ■ Yli 180 vrk

## Pirha TA25 tavoite: 75% 4 kk:ssa

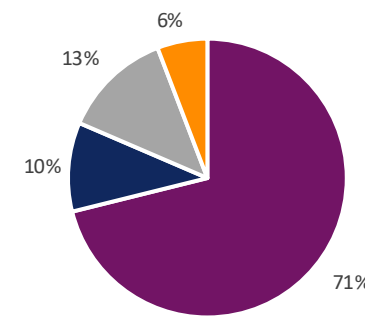
**Hoitotakuu toteutunut määräajassa kaikki ikäluokat (4 kk)**

**82 %**

1-12/2024: 84 %

### Hoitoonpääsy suun terveydenhuollossa

#### Kaikki ikäryhmät



■ 0-90vrk ■ 91-120 vrk ■ 121-180 vrk ■ Yli 180 vrk

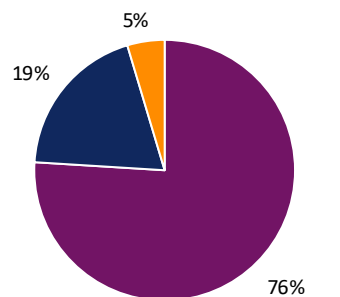
Tietojen kattavuudessa on ollut huomattavia ongelmia. Ongelmien syyt on saatu selville ja kirjaamisohjeet päivitetty. Tietojen kattavuuden pitäisi parantua jatkossa kuukausi kuukaudelta.

# Erikoissairaanhoito Tays + tytäryhtiöt

Toiminnan tietoja	1-12/2025	1-12/2024	Muutos-%
Avohoitotapahtumat	1 463 530	1 431 359	2 %
Päivystyksen vastualueen (Acuta + Valkeakoski) avohoitotapahtumat	121 779	130 353	-7 %
Hoitojaksot	100 271	101 379	-1 %
Hoitopäivät (netto)	373 436	376 515	-1 %
Leikkaustoimenpiteet	47 607	47 156	1 %

## Lakisääteiset tavoitteet

Erikoissairaanhoidon hoitoonpääsyn jakauma

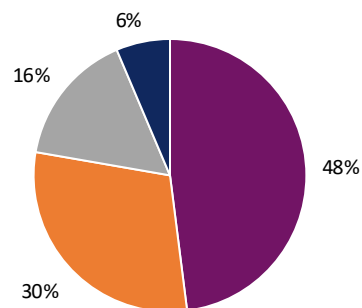


■ 0-90 vrk ■ 91-180 vrk ■ yli 180 vrk

**Hoitotakuu toteutunut määräajassa (6 kk)**  
**95 %**

1-12/2024: 95 %

Alle 23 vuotiaiden mielenterveyspalveluiden hoitoonpääsyn jakauma



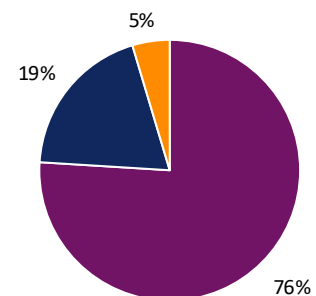
■ 0-1 kk ■ 1-2 kk ■ 2-3 kk ■ yli 3 kk

**Hoitotakuu toteutunut määräajassa (3 kk)**  
**94 %**

1-12/2024: 84 %

## Pirha TA25 tavoite 75% 3 kk:ssa

Erikoissairaanhoidon hoitoonpääsyn jakauma



■ 0-90 vrk ■ 91-180 vrk ■ yli 180 vrk

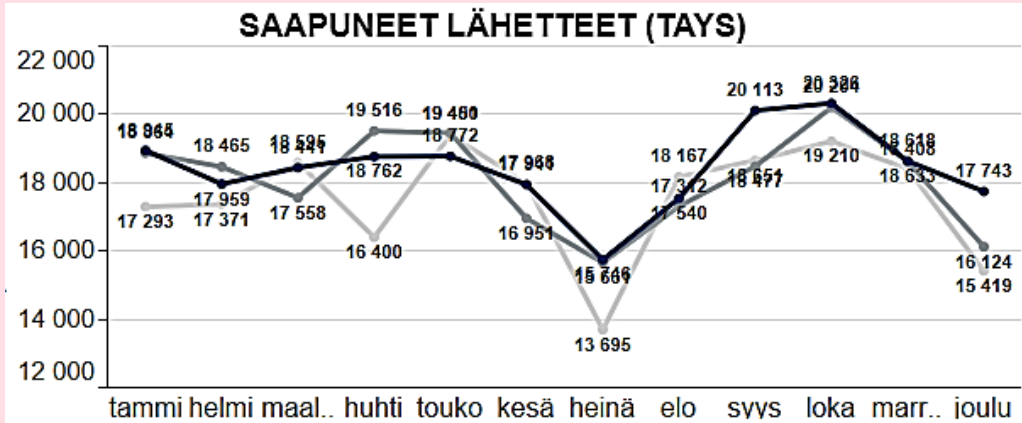
**Hoitotakuu toteutunut määräajassa (3 kk)**  
**76 %**

1-12/2024: 77 %

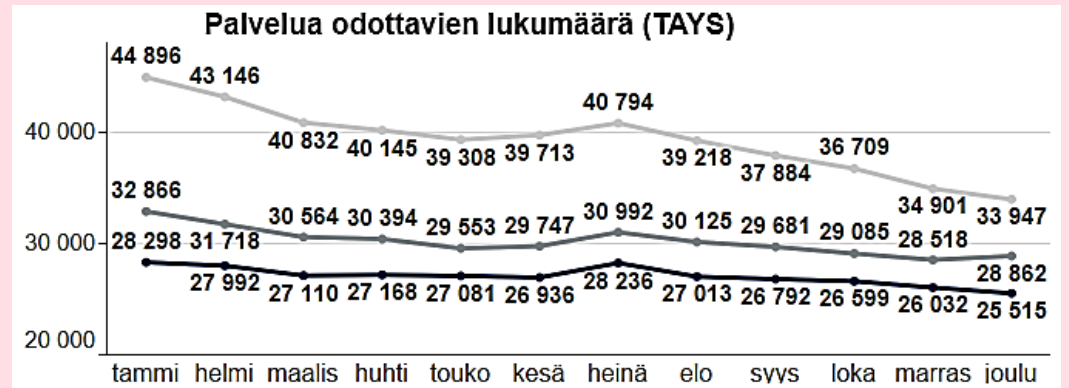
# Erikoissairaanhoido TAYS

2025 ● 2024 ● 2023 ●

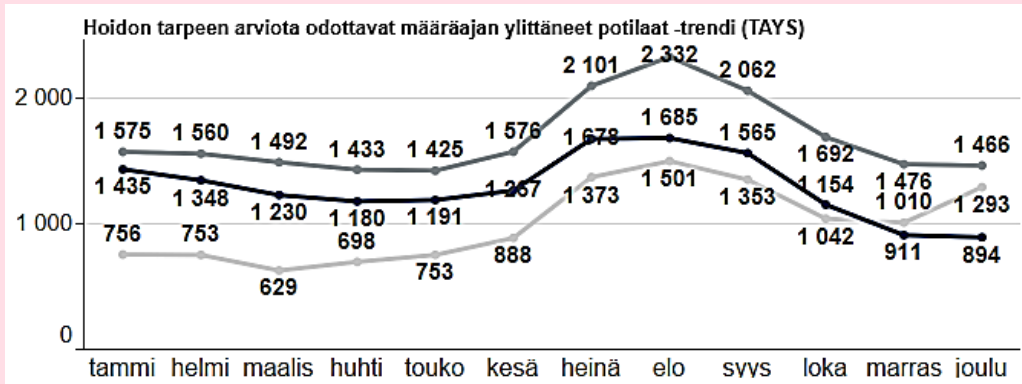
## Saapuneet lähetteet



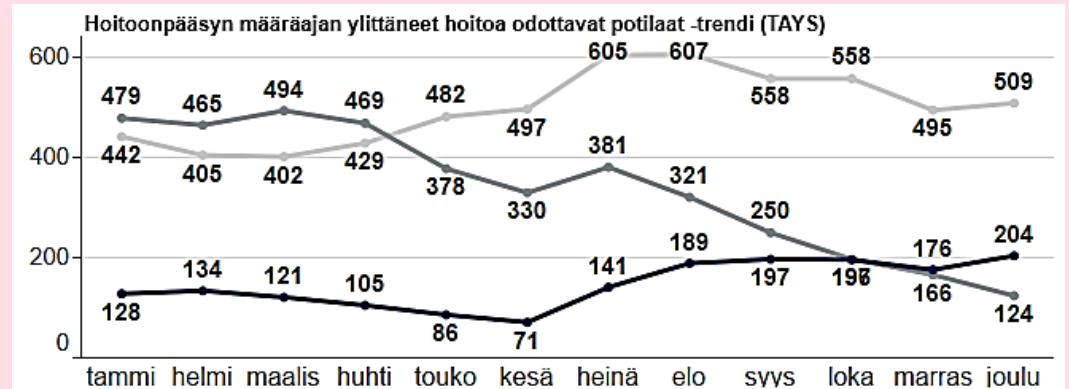
## Ensikäynnille palvelua odottavien lukumäärä\*



## 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". Rajauksena sairaalataso: Pirkanmaan hyvinvointialue.

# Sosiaalihuolto

## Toimeentulotuen päätösmäärät

	1-12/2025	1-12/2024	Muutos-%
Toimeentulotuen päätösmäärät	34 993	33 036	6 %

## Lastensuojelu

Lastensuojelu	1-12/2025	1-12/2024	Muutos-%
Lastensuojeluilmoitusten lukumäärä	18 757	18 180	3 %
Lastensuojelun avohuollon asiakkaat	3 182	3 366	-5 %
Sijaishuollon asiakkaat	1 207	1 208	0 %

## Ikäihmisten asumispalveluiden odotusajat

1-12/2025

1-12/2024

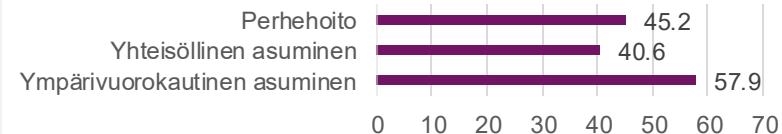
Odotusaika (ryhmät)	1-12/2025		1-12/2024	
	alle 3 kk	yli 3 kk	alle 3 kk	yli 3 kk
Perhehoito	100,0 %		80,0 %	20,0 %
Yhteisöllinen asuminen	96,3 %	3,7 %	91,2 %	8,8 %
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	92,7 %	7,3 %	97,5 %	2,5 %

Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen pääsy toteutui alle 3 kk 1-12/2025

**92,7 %**

1-12/2024: 97,5 %

### Keskimääräinen odotusaika (vrk)



# Pelastus- ja ensihoitopalvelut

Pelastustoiminnan toimintavalmiusaika	Toteuma (min)	Tavoite (min)
Pelastustoiminnan toimintavalmiusajan mediaani	11:02	15
1. yksikön toimintavalmiusajan mediaani	7:32	10

Ensihoidon saavutettavuusaika*	AB 50% toteuma (min)	AB 50% tavoite (min)	AB 90% toteuma (min)	AB 90% tavoite (min)
Ydintaajama-alueet	6,3	6	10,8	10
Muu taajama -alueet	8,4	8	14,3	16
Haja-asutusalueet	16,2	15	26,2	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	1 425	1 400
Turvallisuusviestinnällä tavoitettujen määrä	109 039	81 000

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**

**Pelastustoiminnan koko aluetta koskevat toimintavalmiusaikatavoitteet saavutettiin.**

Alueellisia puutteita esiintyy kuitenkin Tampereen kaupunkiseudulla.

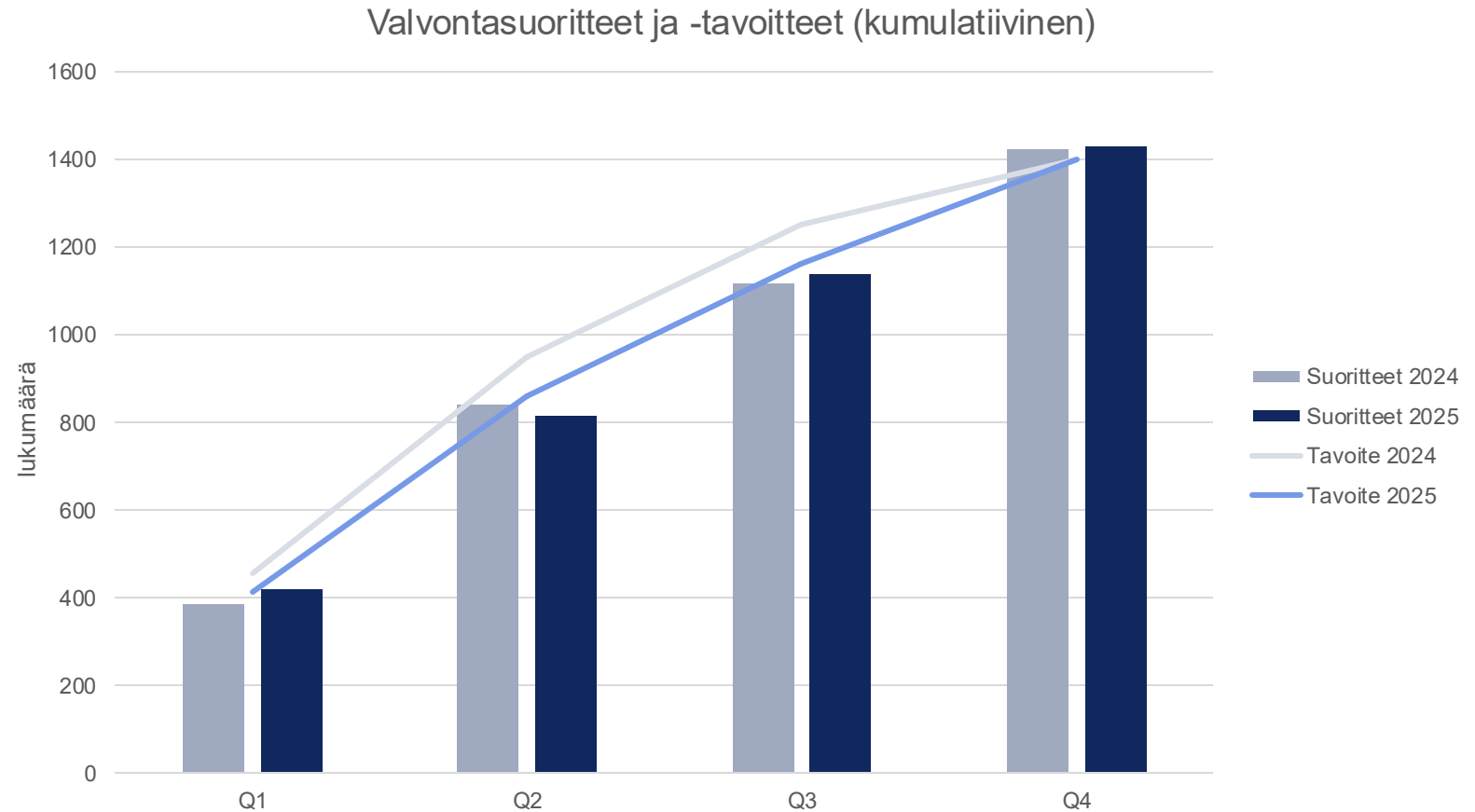
**Ensihoidon saavuttamisaikojen mediaanit jäivät tavoitteista kaikilla riskialueilla.**

Saavuttamisaikatavoite, joka toteutuu 90 % tehtävistä, täyttyi muissa paitsi ydintaajama-riskiluokassa.

**Määräaikaisessa valvonnassa sekä turvallisuusviestinnällä tavoitettujen määrässä päästiin vuositavoitteeseen.**

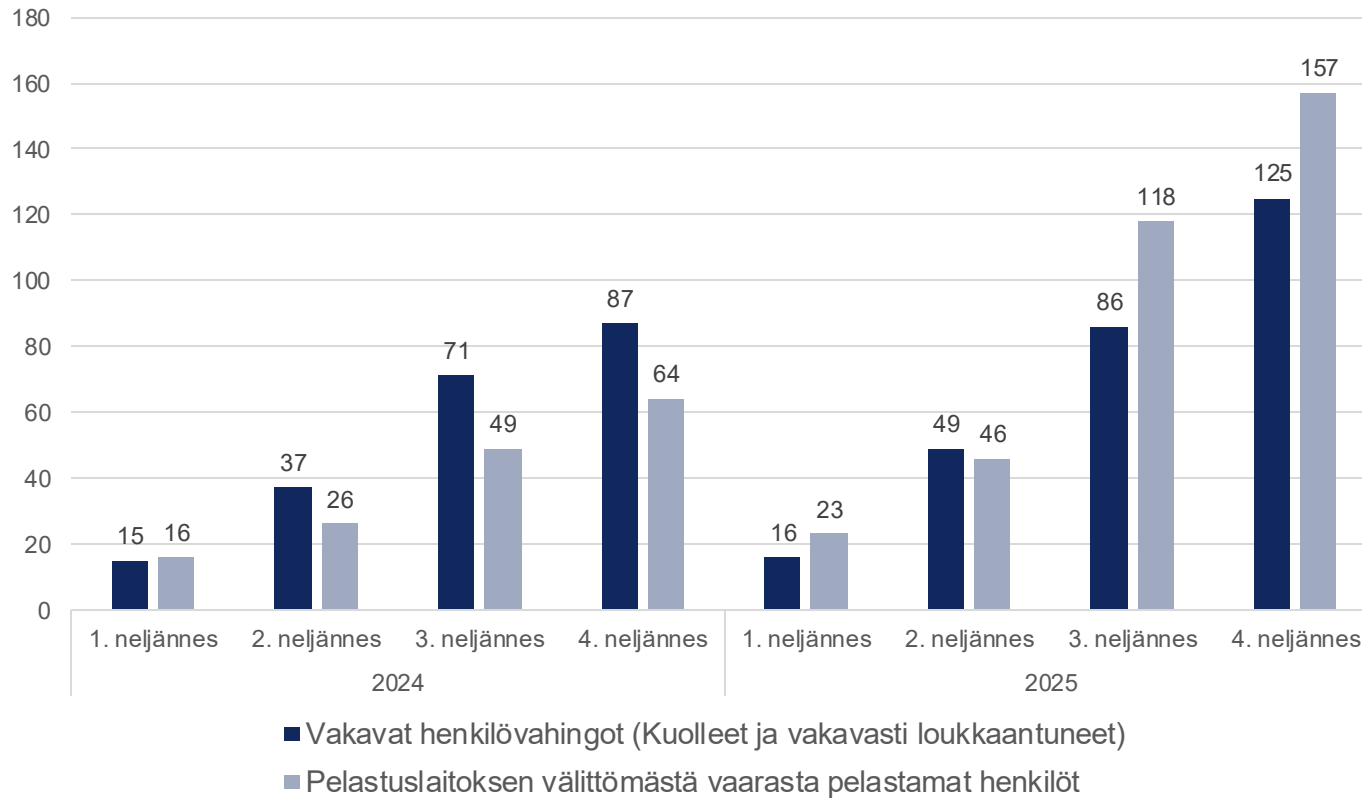
# Pelastuspalvelut: yritys- ja laitoskohteiden määräaikainen valvonta

Vuositavoite saavutettiin vuoden 2025 aikana. Kumulatiiviset kvartaalitavoitteet saavutettiin Q1/2025 ja Q4/2025. Kesälomakausi ja sijaisjärjestelyt vaikuttivat tavoitteiden saavuttamiseen Q2-Q3 osalta.



# Vakavat henkilövahingot pelastustehtävissä

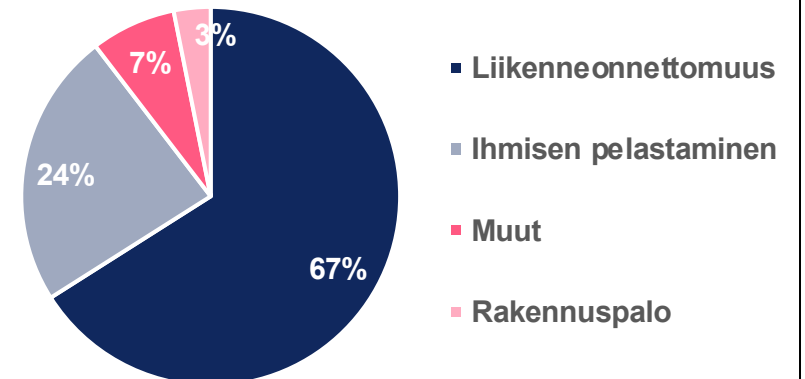
Vakavat henkilövahingot (kumulatiivinen)



Vakavat henkilövahingot kasvoivat vuonna 2025 edellisvuoteen verrattuna. Suurin selittäjä on liikenneonnettomuudet. Yhteensä vakavia henkilövahinkoja oli 125.

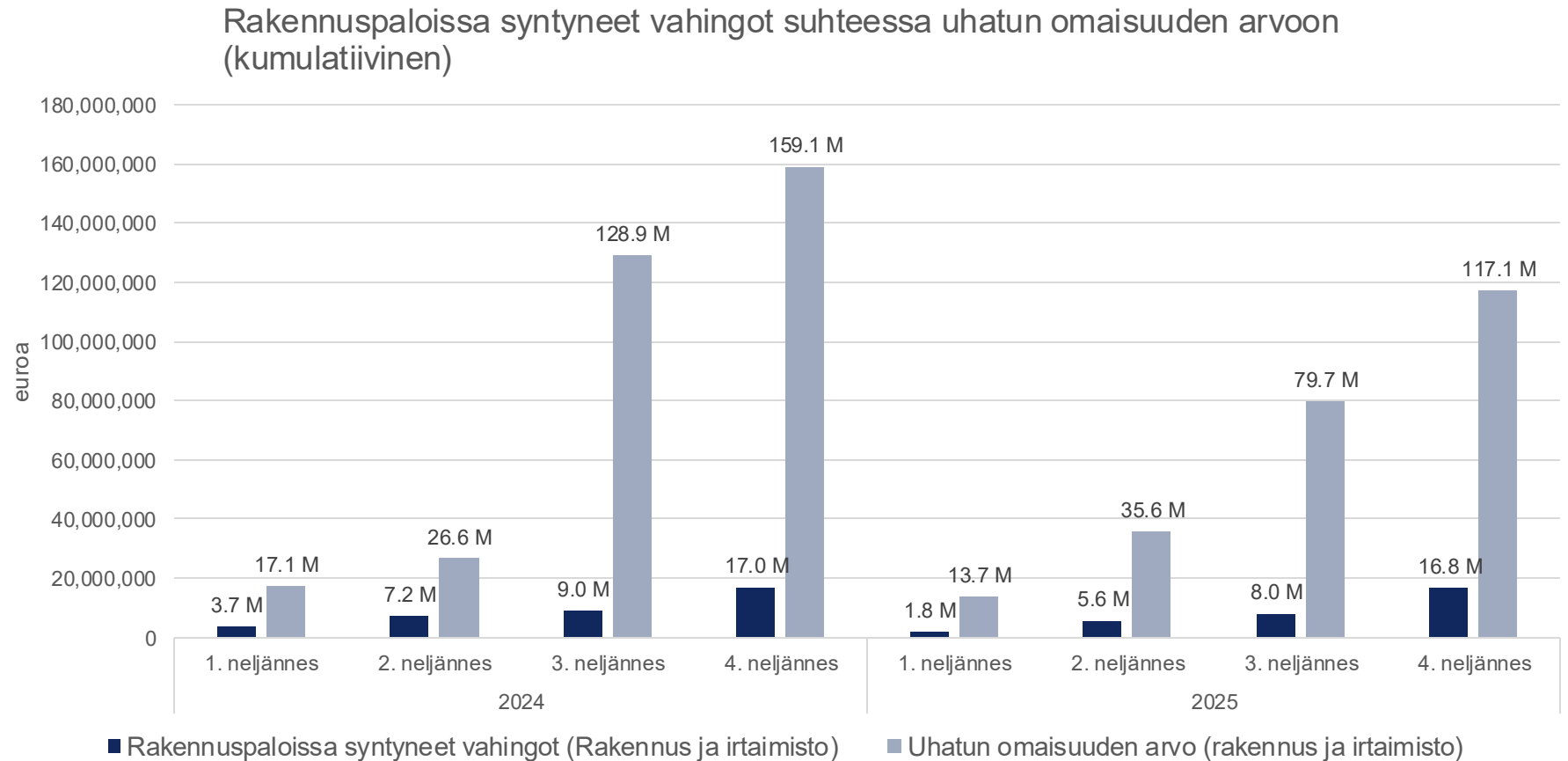
Pelastuslaitoksen välittömästä vaarasta pelastamien henkilöiden määrä on 157 henkilöä, enimmäkseen rakennuspaloista.

Vakavat henkilövahingot pelastustehtävissä onnettomuustyypeittäin (2025)



# Rakennuspaloissa syntyneet omaisuusvahingot suhteessa uhatun omaisuuden arvoon, kumulatiivinen

Rakennuspaloissa syntyneet omaisuusvahingot olivat vuonna 2025 suurin piirtein edellisvuoden tasolla.



# Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle. Tavoitteena on, että asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

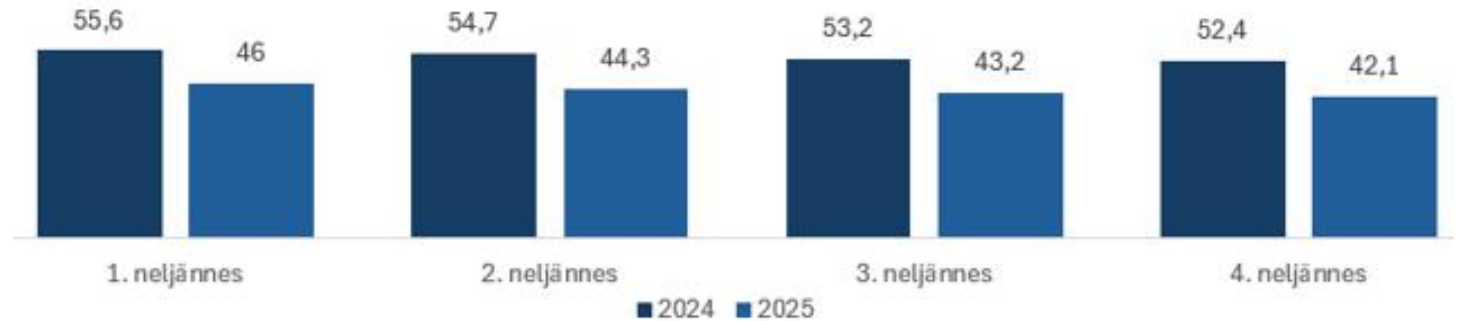
# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

Ilmoitusten kokonaismäärä kasvoi 26 %. Tähän vaikutti elokuussa julkaistut verkkokurssit vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamisesta ja käsittelystä.

Ilmoitettujen tapahtumien, joissa asiakkaalle tai potilaalle oli aiheutunut haittaa, määrä oli 15 016 (14 232 kpl vuonna 2024).

Ilmoituksia asiakkaalle tai potilaalle aiheutuneesta vakavasta haitasta oli 139 eli 21 % enemmän kuin vuonna 2024 (115 kpl). Hoitoon tai palveluun liittyviä vakavan vaaratapahtuman tutkintoja käynnistettiin 14 kpl.

Asiakkaalle tai potilaalle aiheutui haittaa (osuus kaikista ilmoituksista)



Ilmoitusten määrä ja tapahtuman luonne



# Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmat

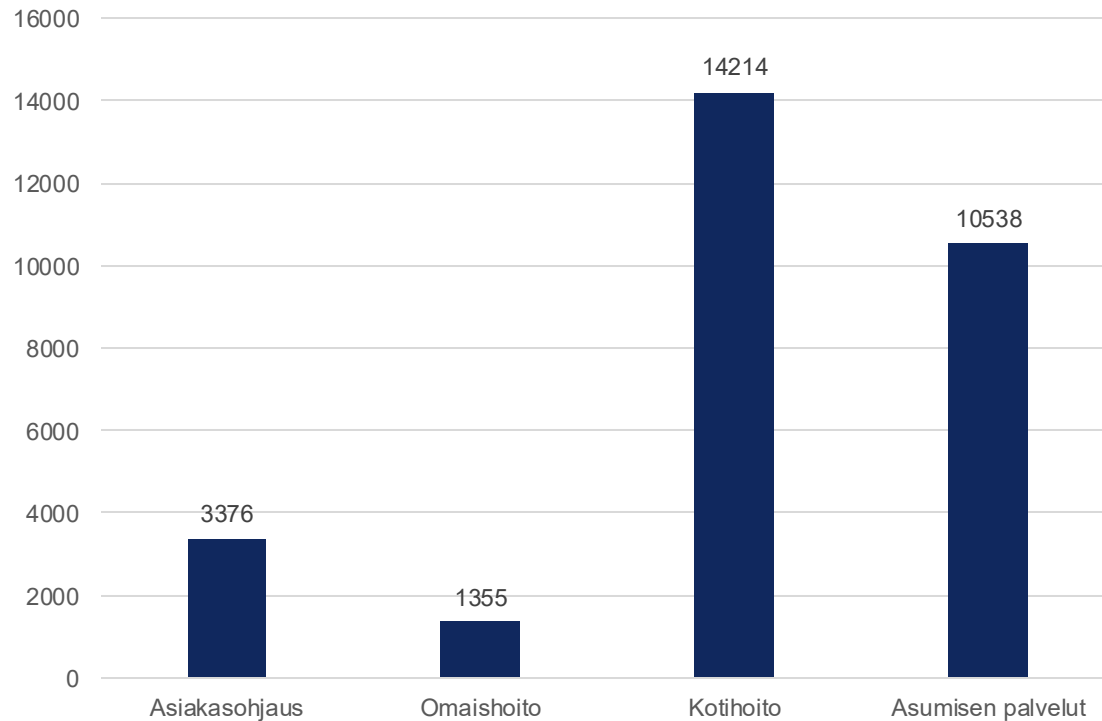
Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalveluiden tehtävälueen omavalvontasuunnitelmat on laadittu vähintään vastuualuetasoisesti. Sosiaalipalveluissa laatimistaso on ollut suurelta osin yksikkötasoinen. Vuoden 2025 aikana omavalvontasuunnitelmia on päivitetty tarpeen mukaan palvelutoiminnan tai sen sisällön muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatuun toiminnan toteutumista seurataan sovitulla indikaattoreilla vastuualueittain. Seurantaindikaattorien perusteella tehdyt keskeiset havainnot ja niistä johdetut toimenpiteet julkaistaan neljä kertaa vuodessa ulkoisilla sivuilla samaan aikaan omavalvontaohjelman toteutumisen raportin ja osavuosisikatsauksen kanssa.

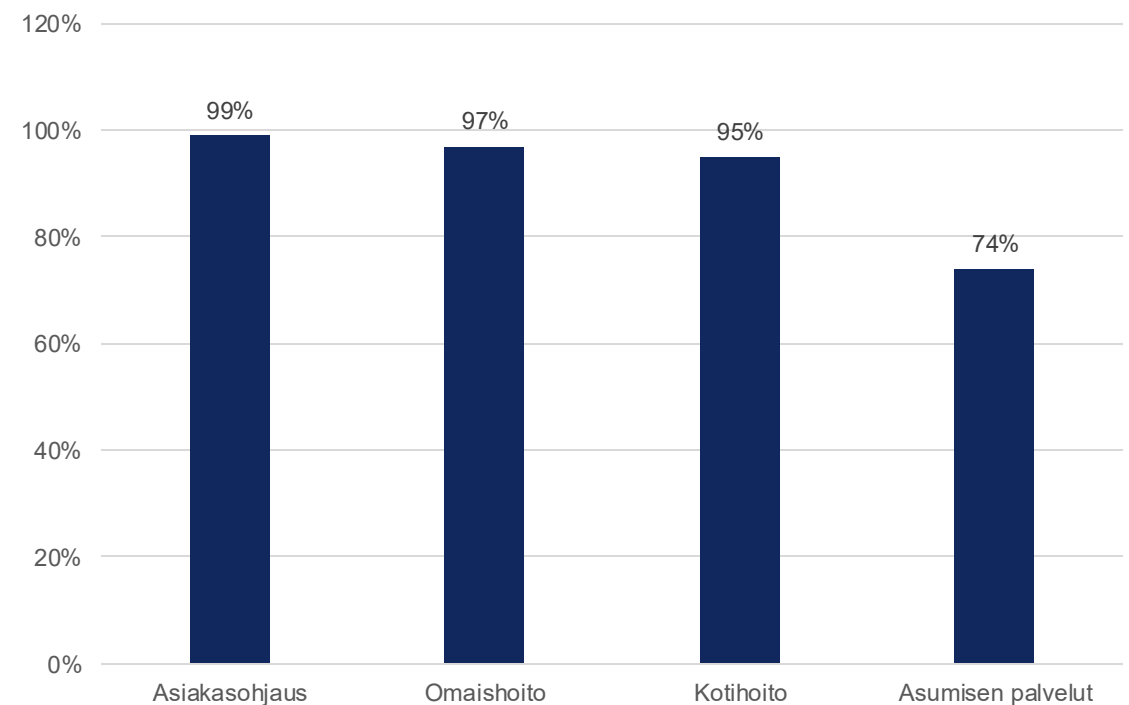
Pelastuspalveluiden tehtävälueella on laadittu pelastuspalveluiden- ja ensihoitopalveluiden omavalvontasuunnitelma sekä erillinen ensihoitopalvelujen omavalvontasuunnitelma

# Ikäihmisten asiakasohjauksen ja omaishoidon osittaisarviointien ja kotihoiton sekä asumisen palveluiden RAI-kokonaisarviointien määrät ja asiakkaan osallistuminen arviointiinsa vuonna 2025

Arviointimäärät



Asiakas on itse osallistunut arviointiinsa

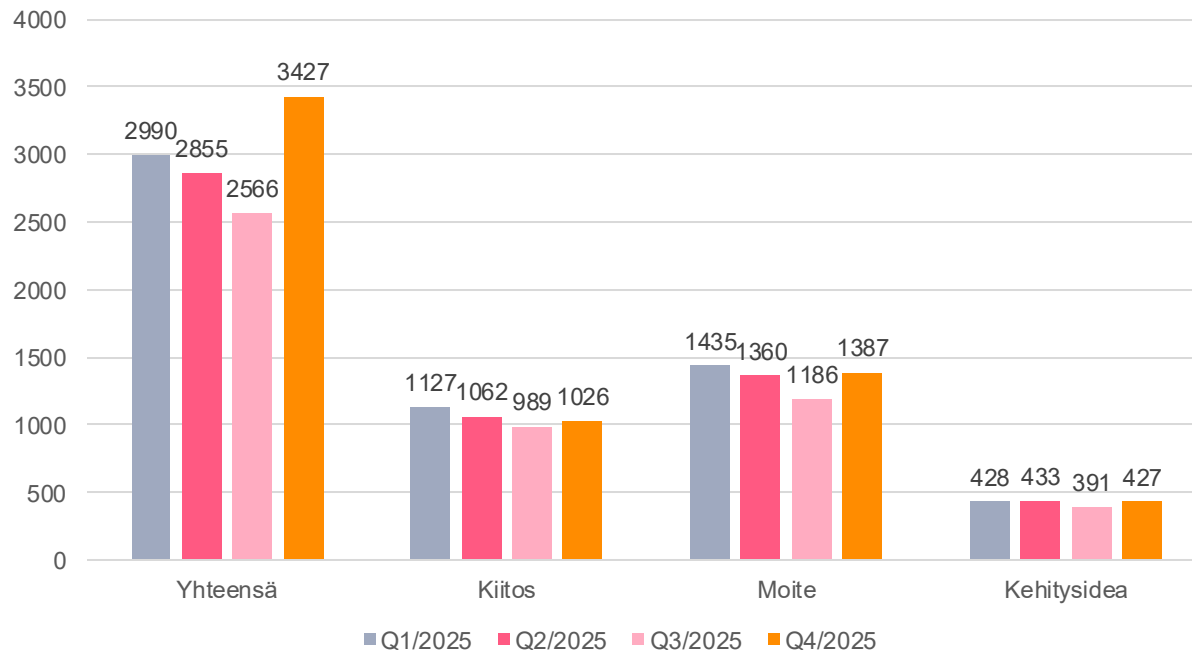


RAI (Resident Assessment Instrument) on ikääntyneiden ja vammaisten palveluissa palvelutarpeen, toimintakyvyn ja hoidon laadun arviointiin ja seurantaan tarkoitettu järjestelmä.

# Suora palaute

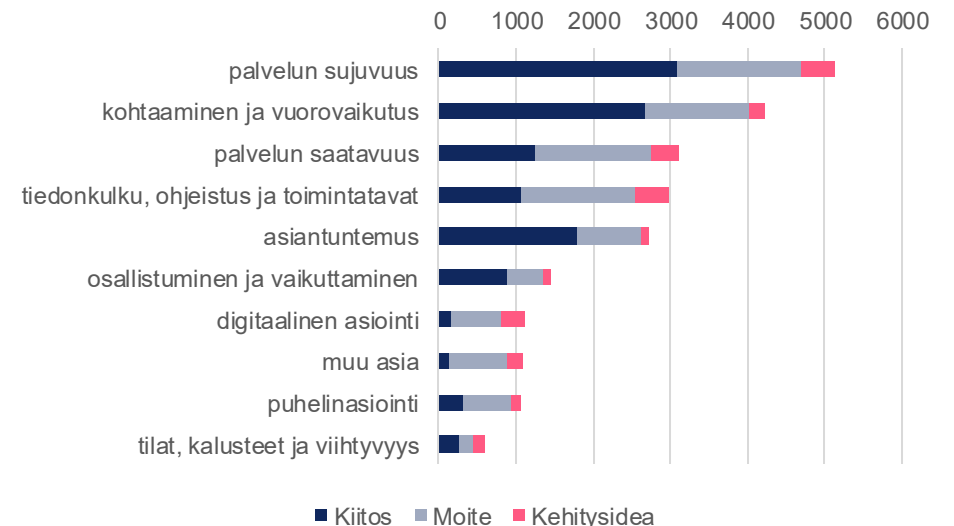
Vuonna 2025 palautteita saapui yli 11 000 kappaletta. Asiakas määrittelee itse palautteen luokan (kiitos/moite/kehitysidea) ja asiasanat. Yksittäinen palaute voi sisältää kiitoksen, moitteen, kehitysidean tai niiden yhdistelmän. Myös asiasanoja voi olla useita.

Palautemäärät luokittain vuonna 2025



Asiakkaat kiittävät palvelun sujuvuudesta, ystävällisyydestä ja arvostavasta kohtelusta. Moitteissa mainitaan palvelun sujuvuus ja epäkohdat hoito- tai palvelupolun etenemisessä. Asiakkailla on usein ideoita palvelun sujuvuuteen liittyen: miten potilaat kohdataan ystävällisesti ja ammattimaisesti myös puhelimesta tai miten sopimaton ajanvaraus saataisiin siirrettyä mahdollisimman helposti.

10 suosituinta asiasanaa vuonna 2025

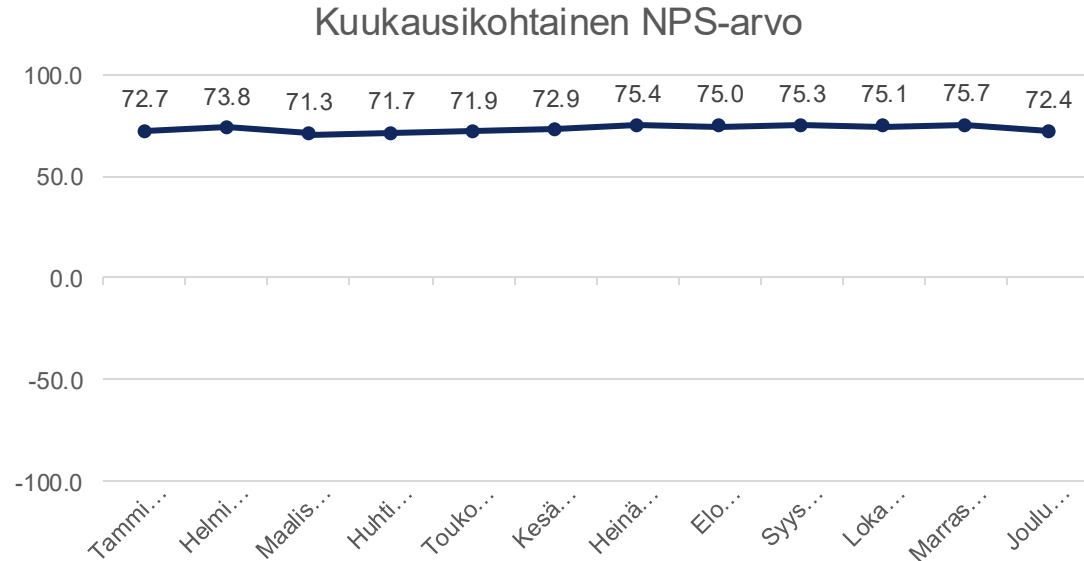


# Suositteluhaluukkuuden kysely (NPS\*)

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

## Koko vuoden 2025 NPS-tulos oli 73,6

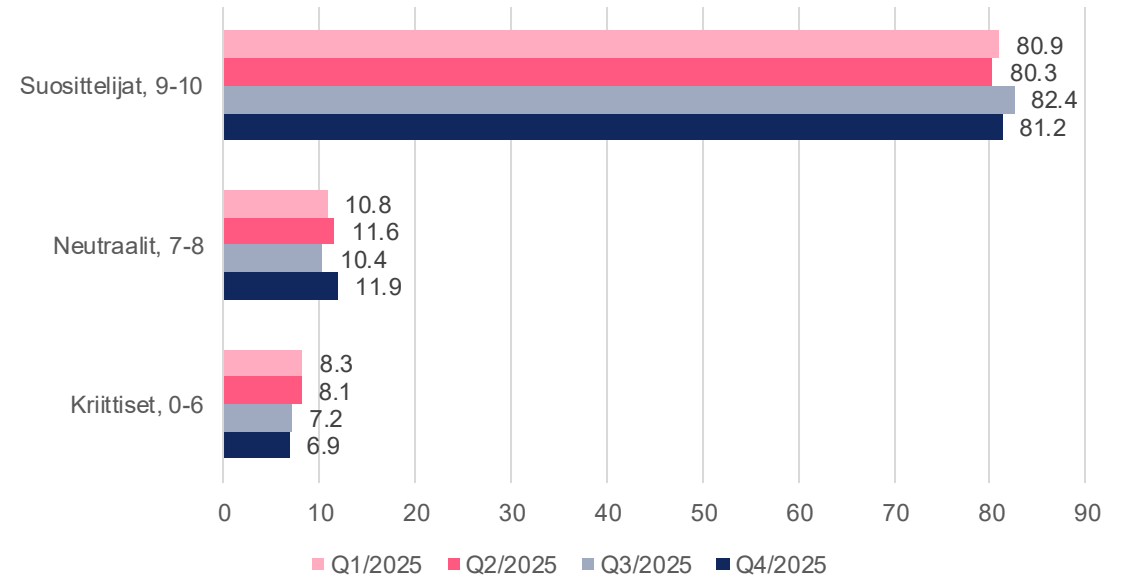
- Arvion antoi 112 244 asiakasta
- Avoimeen kysymykseen vastasi 71 546 asiakasta (63,7 %)



**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**

Yli 80 prosenttia asiakkaista antoi arvioksi 9 tai 10. Kriittisen arvion (0-6) antoi 6,9 – 8,3 prosenttia asiakkaista.

Suositteluhaluukkuuden arviot prosenttiosuuksina



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

Luvut sisältävät sairaalapalveluiden, digiklinikan ja suun terveydenhuollon tekstiviestikyselyn tulokset, asiakaspalautelaitteilla annetut arviot sekä kohdennettujen kyselyiden tulokset.

# Suositteluhaluukkuuden kyselyn väittämät

## Väittämävastausten osuudet prosentteina

Suositteluhaluukkuuden kysely sisältää kahdesta kahdeksaan väittämää. Väittämistä seitsemän noudattaa THL:n asiakaspalautetiedon yhtenäistämisen kansallista mallia\*. Kahdeksas väittämä on Pirhan oma väittämä (Asiani hoitaminen oli helppoa).

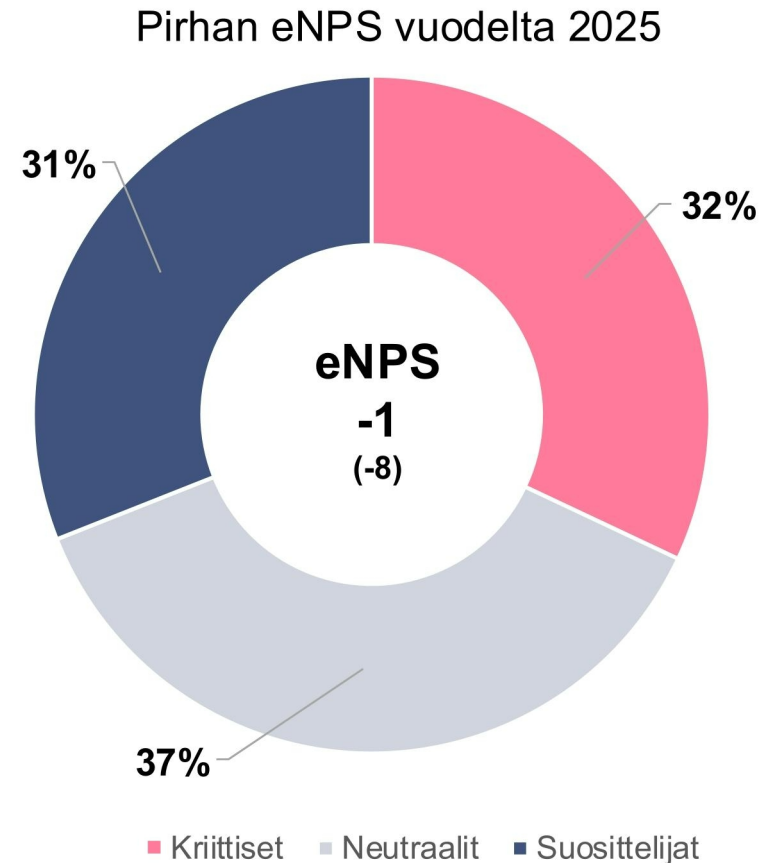
<https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakaspalveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
<b>Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.</b>				
täysin tai osittain eri mieltä	9,1 %	8,8 %	9,1 %	9,5 %
täysin tai osittain samaa mieltä	88,2 %	88,3 %	88,3 %	88,1 %
<b>Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.</b>				
täysin tai osittain eri mieltä	8,2 %	9,1 %	8,4 %	8,0 %
täysin tai osittain samaa mieltä	87,7 %	86,7 %	87,6 %	87,8 %
<b>Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana.</b>				
täysin tai osittain eri mieltä	6,8 %	7,9 %	6,6 %	5,9 %
täysin tai osittain samaa mieltä	90,8 %	89,5 %	90,9 %	91,7 %
<b>Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.</b>				
täysin tai osittain eri mieltä	8,1 %	9,1 %	8,3 %	8,6 %
täysin tai osittain samaa mieltä	89,5 %	87,6 %	88,9 %	88,5 %
<b>Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää.</b>				
täysin tai osittain eri mieltä	6,9 %	7,9 %	7,2 %	7,3 %
täysin tai osittain samaa mieltä	90,6 %	90,1 %	90,6 %	90,9 %
<b>Koin saamani hoidon palvelun hyödylliseksi.</b>				
täysin tai osittain eri mieltä	9,0 %	8,1 %	8,2 %	8,2 %
täysin tai osittain samaa mieltä	88,8 %	89,7 %	89,6 %	90,0 %
<b>Asiani hoitaminen oli helppoa.</b>				
täysin tai osittain eri mieltä	8,7 %	9,5 %	8,9 %	8,5 %
täysin tai osittain samaa mieltä	89,0 %	88,0 %	88,7 %	89,1 %
<b>Sain apua, kun sitä tarvitsin.</b>				
täysin tai osittain eri mieltä	9,4 %	11,0 %	9,9 %	9,4 %
täysin tai osittain samaa mieltä	88,0 %	86,7 %	87,6 %	88,1 %

# 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 2025 eNPS-luku oli -1

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**



Sulkeissa vertailutietona vuoden 2024 eNPS-arvo

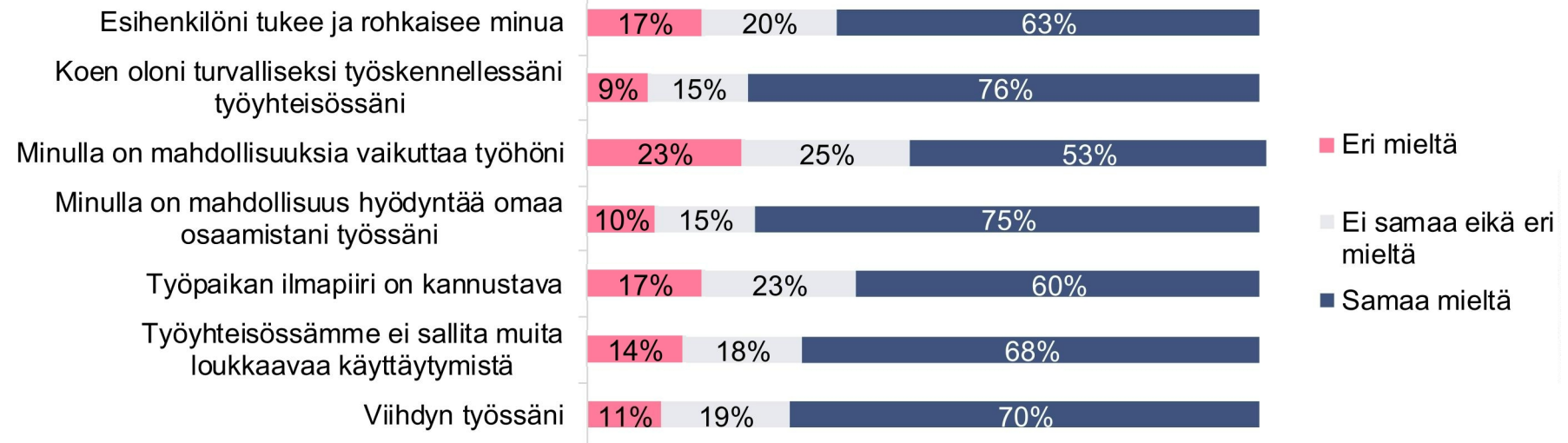
# Tarkentavat kysymykset

Suositteluhaluuden 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.

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**

Työntekijäkokemuksen tarkentavat kysymykset vuodelta 2025



# Turvallisuusindeksi

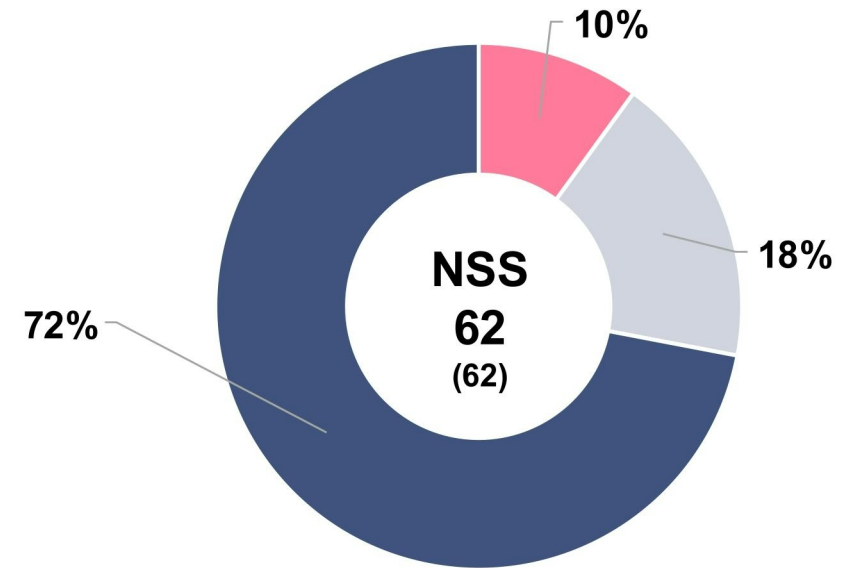
- Pirhan henkilöstölle suunnatussa kyselyssä selvitetään myös turvallisuusindeksi eli NSS (Net Safety Score)
- Vastaajaa pyydetään arvioimaan asteikolla 1-5 seuraava väite: ”Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana”
- Vastaajat jaetaan annetun vastauksen perusteella 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](#)

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**

Pirhan NSS-indeksi vuodelta 2025



- Täysin tai jokseenkin eri mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Täysin tai jokseenkin samaa mieltä

Sulkeissa vuoden 2024 NSS-arvo