Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. - 30.6.2025

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Digitaalinen sote-keskus	huhti-kesäkuu 2025, 3kk

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

Käsittelyajat ja/tai palveluun tai hoitoon pääsy lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti

Miten yksikössä on seurattu:

Digitaaliseen sote-keskukseen asiakkaat ohjautuvat chat palvelun ja Omaolo oirearvioiden kautta. Vasteajat molemmissa ovat olleet raportointikaudella n. 20-30 minuuttia. Digikanavassa lääkärin ja sairaanhoitajien vastaanotoille on pysytty hyvin tarpeiden ja lainsäädönnön asettamissa ajoissa. Osa asiakkaista ohjautuu kivijalka sote-keskusten kiireettömille vastaanotoille ja ajat sinne annetaan jonojen kautta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kiireettömään, joidon jatkuvuutta varmistavaan, jonokäytäntöön, jossa asiakkaalle ei voida antaa aikaa tai arviota ajan saapumista, luo häiriökysyntää. Lisäksi Digitaalista sote-keskusta työllistää lyhyiden sairaanhoitajan tekemien 1-2 vrk sairauslomatodistusten kirjoittaminen. Tätä voitaisiin merkittävästi vähentää, jos työnantajat laajemmin hyväksyisivät 1-3-vrk sairauslomat omalla ilmoituksella.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Kiire- sekä kiireettömien vastaanottojen toimintamallien ja asiakkaan ohjautumisen prosessia kehitetään yhdessä kivijalka vastaanottojen kanssa. Lyhyiden sairauslomien omailmoituksen laajentamiseen voidaan vaikuttaa lähinnä tiedottamisella ja yhteistyöllä yritysten kanssa.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstön riittävyyttä seurataan päivittäin. Jonot ovat kasvaneet ja päivittäiset kysynnän suuret vaihtelut haastavat resurssisuunnittelua.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Maanantait ovat todella kiireisiä ja toteutuneella henkilöstömitoituksella todella vaikea selvitä. Äkillisiin poissaoloihin on lähes mahdotonta saada sijaisia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstöä on allokoitu enemmän sairaanhoitaja chatiin, mutta toistaiseksi allokaatiota ei ole voitu toteuttaa omassa palvelutuotannossa

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Jokainen HaiPro käsitellään ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Hoidon ohjautumiseen liittyvät asiat, Omaolo oirearvioiden kiireellisyysluokituksen mukaisten vasteaikojen ylitykset.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Käyty läpi palveluja tuottavien henkilöiden kanssa asiakkaan prosessiin liittyvät Haiprot ja mietitty miten voidaan jatkossa vastaava ehkäistä.

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Käsitellään kaikki yksilöllisesti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Potilaan tyytymättömyys. Seurantajaksolla saapunut yhteensä kolme muistutusta.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Käsitelty palveluntuottajan kanssa ja kehitetty toimintaa siten, että vastaavaa ei jatkossa tapahtuisi.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakaspalautteita seurataan aktiivisisesti viikoittain. Asiakaspalautteiden kautta palvelua kehitetään koko ajan

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Pääsääntöisesti negatiivisen palautteen syy on, chatin ruuhkautuessa, pitkä jonotusaika.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Ruuhkahuippuihin on pyritty saamaan lisäresurssia, jotta jonotusajat pysyisivät kohtuullisina. Tavoite jonotusajassa on <10 minuuttia, mutta siihen ei raportointikaudella olla, keskimääräisesti tarkasteltuna, päästy.