



Oma-avontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2025

Palveluyksikkö:

Fysiatrian osaamiskeskus

Ajanjakso (3 kk):

Jakso 3/4 vuosi 2025

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Seurataan lähetekäsittely- ja hoitopääsyaikoja osavuositarkastuksissa ja johtoryhmässä. Kuntoutuksen poliklinikoilla säännöllisissä toiminnanohjauspalaverissa seurataan poliklinikoiden resurssien riittävyyttä. Sairaalan osaamiskeskusten kanssa pidetään yhteistyöpalaveria, joiden avulla seurataan annettavan terapiaresurssin riittävyyttä ja lisäksi esihenkilöt tiimeineen seuraavat ajantasaisesti tilannetta. Kuukausittain vastuuyksikköpalaverissa käydään tilannekuvat läpi.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Hoitoon päästään hoitotakuun määräaikojen sisällä muuten, mutta lantionpohjan fysioterapiassa hoitopääsyn jono on edelleen yli kuusi kuukautta. Jonoa ei ole saatu lyhennettyä edellisestä kvartaalista tehdyistä korjaustoimista huolimatta. Lähteet käsitellään keskimäärin 3 vuorokauden kuluessa (mediaani) eikä tällä kvartaalilla ole käytännössä poikkeamia siten, että lähetekäsittelyajat olisivat ylittyneet.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Fysioterapiaresurssia on kohdistettu enemmän lantionpohjan fysioterapiaan. Jatkossa pyritään hyödyntämään myös maksusitoumuksella toteutuvia terapiota, jotta jono saataisiin alle kuuteen kuukauteen muutaman kuukauden sisällä.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Yksikössä on tehty aiemmin hoitohenkilökunnan henkilöstömitoitus. Esihenkilöt seuraavat ajantasaista tilannetta ja raportoivat siitä kuukausittaisissa vastuuyksikköpäälliköiden kokouksissa. Seuranta perustuu kuukausittaiseen vakanssiraporttiin, poissaolojen analyysiin ja hoitoon pääsyn toteutumisen arviointiin.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Fysiatrian poliklinikalla on edelleen merkittävä fysiatrian erikoislääkärivaje.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Lääkärekrutointiin on saatu Pohteen rekrytointiyksiköstä lisätukea. Määräaikainen rekrytointilisä on edelleen käytössä palkkauksessa. Tehostettu somenäkyvyys ja tehostettu rekrytointi eivät ole tuottaneet tuloksia, mutta näitä toimia jatketaan. Yksikköön on palkattu enemmän erikoistumisvaiheen lääkäreitä korvaamaan lääkärivajetta. Joulukuun alusta aloittaa osa-aikainen senioritukea ja ohjausta antava erikoislääkäri.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Esihenkilöt seuraavat saapuvia ilmoituksia. Kaksi kertaa vuodessa kokouksessa tarkistetaan seurantajakson ilmoitukset sekä kerran vuodessa tehdään vertailu edellisiin vuosiin. Vuoden lopulla työpaikkakokouksessa tehdään palvelualuejohtajan toimesta ilmoitusten kokonaistilanteen arvio.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Yksittäisinä poikkeamina on todettu mm. prosessiin liittyviä häiriöitä, jotka ovat aiheuttaneet sen, että potilaan terapian saanti on hidastunut. Yksittäisiä poikkeavia kuntoutusvasteita on ilmennyt. Uuden sairaalan terapiatilain pintamateriaali on osoittautunut liukkaaksi ja asiaan on etsitty ratkaisua.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Prosessiin liittyviä poikkeamia on selvitetty tapauskohtaisesti ja pyritty mahdollisimman nopeasti arvioimaan, onko korjaaville toimenpiteille tarvetta. Poikkeavissa kuntoutusvasteissa on selvitetty, että terapiaohjeet ovat ajan tasalla ja niitä on noudatettu. Liukkaan pintamateriaalin käsittelyä on muutettu ja otettu mm. mattoja käyttöön.

Muistutukset, kantelut, oma-avonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Palvelualuejohtaja seuraa näiden määrää, raportoi johtoryhmälle ja antaa yksikössä vastaukset saatuaan asianosaisten selvitykset.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Muistutukset liittyvät yleensä siihen, että potilaat ovat tyytymättömiä tehtyihin hoitosuunnitelmiin tai lausuntoihin.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Yksikössä pyritään kirjaamaan huolellisesti potilasasiakirjoihin potilaiden kanssaan käyty keskustelut hoitovalintojen perusteista. Muistutuksiin liittyen potilaille on annettu usein vielä lisäohjausta jatkohoitoon ohjautumisten tai hoitojen toteuttamisen suhteen tai vielä kerrattu hoitovaihtoehtojen valintojen perusteet. Varsinaisia virheitä omassa toiminnassa ei tänä ajanjaksona ole muistutusten pohjalta todettu.



Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Palautetta seurataan yksiköissä olevilla Roidu-laitteilla, paperisilla/sähköpostipalautteilla ja verkkosivujen kautta tulevilla palautelomakkeilla sekä suoraan työntekijöille/esihenkilöille tulleiden henkilökohtaisten yhteydenottojen kautta saadulla palautteella. Palautteet tulevat esihenkilöille ja niitä käsitellään osasto/tiimikokouksissa sekä työpaikkakokouksissa vuosittain isompana kokonaisuutena. Tämän ajanjakson palautteen NPS luku on 70.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palautteet ovat yleensä myönteisiä ja NPS luku on noussut edellisestä vuosikvartaalista. Palautemäärä on laskenut alkuvuoteen verrattuna. Varsinaisia toistuvia ilmiöitä ei ole havaittu. Yksittäisiä palautteita on osittain epäonnistuneista vuorovaikutustilanteista terveydenhuollon ammattilaisten kanssa sekä tyytymättömyydestä lääketieteellisiin hoitopäätöksiin ja niiden perusteluihin. Hyvää palautetta tulee asiantuntijuudesta sekä hyvästä ja kiireettömästä potilaiden kohtaamisesta.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Korjaavia toimenpiteitä on tarvittaessa tehty tapauskohtaisesti muun muassa ottamalla palautteen antajiin yhteyttä ja jatkamalla keskustelua koetun tyytymättömyyden syistä.
