



Oma-  
valvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 16.1. - 31.12.2025

Palveluyksikkö:  
OYS, Alueellinen geriatritia

Ajanjakso (3 kk):  
16.1-31.12.2025

## Osa- alueet

### Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakkaamme voivat hakeutua muistitutkimuksiin olemalle yhteydessä Muistipoliklinikoiden puhelinpalveluun, joka on avoinna arkisin klo.8-20. Vastausaikaa seuraamme puhelinraporteista. Keskimääräinen vastausaikamme on alle vuorokausi.

Hoitopääsyä seurataan potilastietojärjestelmistä saatavista raporteista ja hoitopääsy toteutuu pääsääntöisesti lakisääteisissä määrärajoissa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Hyvinvointialueen eri alueilla muistitutkimusten kysyntä vaihtelee.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakkaiden määrää on pyritty tasaamaan siirtämällä vastaanottoja yksikköjen välillä.

Asiakkaalle on lisätty tiedotusta muistisairauden oireista ja palveluun hakeutumisen keinoista.

### Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Muistikoordinaattoreiden määrä ja palvelupisteet ovat jaettu tasaisesti hyvinvointialueelle sairastavuuden ja ikärakenteen perusteella. Geriatrien vastaanotot sijaitsevat suurimmissa toimipisteissä. Seuraamme vastaanottojen määrää suhteessa henkilökuntaan ja ylittöiden kertymistä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Osa muistipoliklinikoista ja geriatrian poliklinikoista ovat pieniä yksiköitä, joiden toimintaan pidemmät poissaolot vaikuttavat.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakkaita ohjataan tarvittaessa toiseen yksikköön.

### HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Yksiköiden esihenkilöt seuraavat ja käsittelevät ilmoitukset. Ilmoituksia seurataan viikottain ja ne käydään henkilökunnan kanssa läpi.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Alueellisen geriatrian toiminta on alkanut 16.1.2025 ja sen myötä toimintavat ja potilasprosessit yhtenäistyivät. Toistuvia aiheita ovat olleet tiedonhallintaan liittyvät ongelmat, esimerkiksi kutsukirjeissä on ollut väärän toimipisteen osoite, asiakas on saanut kaksi eri aikaa samalle käynnille tai ajanvaraustietojen hallinta on ollut puutteellista.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Potilastietojärjestelmän taustoihin on tehty muutoksia syksyllä 2025 ja sovittuja toimintamalleja on kerrattu henkilökunnan kanssa.

### Muistutukset, kantelut, oma- valvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Muistutusten määriä, aiheita sekä käsittely- ja vastausaikoja seurataan säännöllisesti. Alueelliselle geriatrialle on tullut vuonna 2025 yksi muistutus. Muistutuksen vastausaika on ollut 58vrk. Pitkä vastausaika on johtunut organisaatiouudistuksesta, josta johtuen muistutus on alun perin mennyt väärään yksikköön.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

### Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakas- ja potilaspalautteita seurataan säännöllisesti ja ne käydään henkilökunnan kanssa läpi kuukausipalaverissa. Alueellisen geriatrian NPS-luku vuonna 2025 oli 79, mikä kuvaa korkeaa asiakastytyvyyttä. Asiakaspalautteiden määrä vaihteli 5-53 kappaleen välillä. Eniten palautteita saatiin joulukuussa (53 kpl) ja vähiten elokuussa (5kpl).



---

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Positiiviseksi mainittuja tekijöitä olivat vuorovaikutus, kohtaaminen, kiireettömyyden tuntu, ammattitaito, turvallisuuden kokemus, luottaminen hoitoon ja saatu ohjaus arjen tukemiseen. Negatiivisiksi mainittuja tekijöitä olivat ajanvarauksiin ja kutsukirjeisiin liittyvät epäselvyydet, yhteyden saaminen ja toimipisteiden opasteet.

---

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Saadun palautteen perusteella olemme huolehtineet jatkoon, että pidemmissä poissaoloissa asiakkaat ohjataan seuraavaksi lähimmälle vastaanotolle ja puhelut käännetään toiselle ammattilaiselle.

Potilastietojärjestelmän taustoihin on tehty muutoksia syksyllä 2025 kirjeisiin liittyvien epäselvyyksien välttämiseksi jatkossa.

Olemme parantaneet yksikköjemme opastuksia sekä muokanneet ajanvarauskirjeiden osoite-tietoja asiakaslähtöisimmiksi.

---