



Omaavontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.04. - 30.06.2026

Palveluyksikkö:

Digitaalinen sote-keskus

Ajanjakso (3 kk):

huhti-kesäkuu 2026

## Osa-alueet

### Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Digitaaliseen sote-keskukseen asiakkaat ohjautuvat chat palvelun kautta. Omaolo oirearvioiden kautta asiakkaiden ohjautuminen Digitaaliseen sote-keskukseen päättyi toukokuun lopussa. Chatin keskimääräiset vasteajat ovat olleet raportointikaudella n. 45-80 minuuttia. Digikanavassa lääkärin ja sairaanhoitajien vastaanotoille on pysytty ohjaamaan hyvin tarpeiden ja lainsäädännön asettamissa ajoissa. Osa asiakkaista ohjautuu kivijalka sote-keskusten kiireettömille vastaanotoille ja ajat sinne annetaan jonojen kautta, jolloin odotusaika voi vaihdella yksiköstä riippuen.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Hoidon tarpeen arviointi on usein alkuviikosta sekä pyhien jälkeen erityisen ruuhkautunut, eikä palveluajat pysy tavoitteessa. Digitaalista sote-keskusta on erityisesti työllistännyt raportointikaudella puutiaisaivokuume rokotuksiin ja resepteihin liittyvät tehtävät. Paras kontaktointitapa rokotusasioissa on rokotusneuvonta, jossa käytössä kiireetön yhteydenotto OmaPohteen kautta.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Rokotusasioissa pyritään ohjeistamaan asiakkaat hyödyntämään OmaPohteen yhteydenottopyyntöä tai puhelinpalvelua.

### Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstön riittävyttä seurataan päivittäin. Jonot ovat kesää ohti lähteneet laskuun ja kesäkuussa ollaan usein päästy tarvoite vasteaikaan chat palvelussa. Päivittäiset kysynnän vaihtelut haastavat edelleen resurssisuunnittelua. Ostopalvelutuottajan vaihdoksen myötä myös palveluntuottajan resurssi ollut välillä riittämätöntä, joka näkyy pidentyneinä chatin odotusaikoina.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstömitoituksessa edelleen haasteita. Erityisesti äkillisiin poissaoloihin vaikea saada korvaavia työntekijöitä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Osaajayksikön sairaanhoitajia on koulutettu Digitaalisen sote-keskuksen työhön ja he ovat voineet paikata poissaoloja. Lisäksi palveluntuottajan resurssien laatua ja mitoitusta on kehitetty yhteistyössä.

### HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Jokainen HaiPro käsitellään ja tarvittaessa suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia toimenpiteitä vastaavien tilainten välttämiseksi jatkossa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Raportointikaudella ovat korostuneet tiedonkulkuun ja tiedonhallintaa ja palvelujärjestelmän tuntemisen puutteisiin liittyvät Haiprot. Lisäksi kehittämisohjelmia ja tietosuojaan liittyviä Haiproja jonkin verran. Haiprot raportointikaudella yhteensä 25 kpl.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Käyty läpi palveluja tuottavien henkilöiden kanssa asiakkaan prosessiin liittyvät Haiprot ja mietitty miten voidaan toimia paremmin, jotta vastaavia tilanteita voidaan ehkäistä.

### Muistutukset, kantelut, omaavonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Käsitellään kaikki yksilöllisesti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Potilaan tyytymättömyys saamaansa palveluun tai palveluihin pääsyyn. Seurantajaksolla saapunut yhteensä 8 kpl muistutuksia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Käsitelty asiaa hoitaneiden ammattilaisten kanssa ja kehitetty toimintaa siten, että vastaavaa ei jatkossa tapahtuisi tai toimintaprosessi olisi selkeä ja ammattilaisilla tiedossa.

### Asiakas- ja potilaspalautteet



---

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakaspalautteita seurataan aktiivisesti 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. Lisäksi seurantajaksolla tullut palautetta epäselvästi hoidetuista asioista.

---

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Ruuhkahuippuihin on pyritty saamaan lisäresurssia, jotta jonotusajat pysyisivät kohtuullisina. Tavoite jonotusajassa on <15 minuuttia, mutta siihen ei raportointikaudella olla, keskimääräisesti tarkasteltuna, päästy. Hoidon tarpeen arvioinnin laatua ja asiakaskokemusta on pyritty parantamaan käymällä läpi chat keskusteluja ja ohjeistamalla ammattilaisia miten asiakaskohtaukset tulisi hoitaa laadukkaasti.

---