



Omaavontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. – 30.6.2026

Palveluyksikkö: Yhteinen osaamiskeskus	Ajanjakso (3 kk): 1.4.2026-30.6.2026
---	---

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluyksikössä ei ole lakisääteisiä hoitoon pääsyn määräaikoja. Palveluyksikön palveluista kotisairaalapalvelu aloitetaan lääkärin läheteen pohjalta asiakkaan hoidon tarpeen mukaisesti. Kotas-tilannekeskus, etälääketieteen tuen etälääkärin ja turvahälytyskeskuksen vastausten viiveaikoja seurataan. Etälääketieteen ostopalvelun osalta viiveajat on määritelty palvelusopimuksessa. Turvahälytyskeskuksen turva-auttamispalvelu aloitetaan kun asiakkaan palvelutarve on todettu ja ikä- ja omaishoitokeskus palvelua myöntävänä tahona on asiasta päättänyt.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palveluun/hoitoon pääsyyn liittyen on edelleen havaittu yksittäisiä poikkeamia, jotka koskeneet pidentynyttä vastausaikaa etälääkäriltä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Kaikki haipro-ilmoitukset käsitellään palveluntuottajan kanssa ja pyydetään tilanteessa korjaavat toimenpiteet ja selvitykset mistä tilanne on johtunut ja miten asian toistumista estetään.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluyksikössä ei ole lakisääteistä henkilöstömitoitusta eri toiminnoissa/palveluissa. Kotisairaalaan henkilöstömäärä määrittää päivittäistä asiakas-/potilasmäärää. Ajanjaksolla kotisairaalan asiakasmäärässä on ollut laskua; erityisesti akuutti kotisairaalan asiakkaiden ohjautuminen palveluun on ollut vähäisempää. Toimintaa tuotetaan tilanteen mukaisesti enimmäismäärälle asiakkaita. Palvelujen tarve vaihtelee asiakkailla/pot. yksilöllisesti. Turvahälytyskeskuksessa henkilöstömäärän riittävyyttä seurataan hälytysmäärien, hälytysten vastaamisviiveiden (alle 60sek.) sekä turva-auttamiskäyntien toteutumisen seurannan kautta. Pohteella turva-auttaja tavoittaa autettavan asiakkaan yli 90%:ssa käynneistä alle 60 min.sisällä. Kotas-tilannekeskuksessa seurataan palvelun käytön määrää, konsultaatioiden viiveaikoja ja palvelun mahdollista ruuhkautumista. Toiminnanohjauskeskuksessa on aikaisemmin seurattu kk/käyntien jakomääriä/työntekijä, mutta vuonna 2026 tätä seurantaa ei ole vielä pystytty aloittamaan. Vuoden 2026 maaliskuuun aikana toiminnanohjauskeskuksessa on otettu kaikilla kotihoitoalueella Saga-asiakastieto ja Saga-toiminnanohjausjärjestelmä käyttöön. Käyttöön oton yhteydessä ja sen jälkeen on seurattu henkilöstömäärän lisääntynyttä tarvetta, lisä- ja ylityitä, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten määrää ja uuden järjestelmän häiriötietojen määrää.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Toiminnanohjauskeskuksessa on tunnistettu Saga-asiakas ja toiminnanohjausjärjestelmän aiheuttama muutoskuormitus henkilöstölle ja kotihoidolle. Kuormitus ja järjestelmähaasteet ovat jatkuneet koko kevään ja alkukesän. Järjestelmän hitaus, keskeneräisyys ja puuttuvat toiminnallisuudet ovat lisänneet henkilöstön kuormitusta, lisä- ja ylityitä, teknisten häiriöilmoitusten ja asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoitusten määrää.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toiminnanohjauksessa lisättiin henkilöstöä kevään 2026 Saga-toiminnanohjauksen käyttöönottoon. Työntekijälisäyksen (10 tt) lisätyöpanoksen tarve on tunnistettu myös käyttöönoton jälkeiselle ajalle ja tästä syystä henkilöstömäärää on vahvistettu määräaikailla lisätehtävillä. Toiminnanohjauksessa on tunnistettu järjestelmästä johtuvia toimintamallien ja yhteistyökäytäntöjen muutostarpeita sitä mukaa kun järjestelmässä olevat puutteet ja ominaisuudet ovat tulleet esille. Toiminnanohjauksessa tehdään järjestelmään liittyvistä toimintapoikkeamista tiketit tekniseen selvitykseen. Tilanteesta johtuvat Haiproilmoitukset on teemoitettu ja analysoitu sekä viety tieto aptj-järjestelmästä vastaavalle työryhmälle vakavasta kiireellisiä toimenpiteitä vaativasta tilanteesta. Olemme myös pyrkineet vaikuttamaan järjestelmän jatkokehittämiseen, jotta se tulee tulevaisuudessa vastaamaan kotihoidon tarpeita niin, että asiakas- ja työturvallisuus toteutuu paremmin.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluyksikössä seurataan Haipro asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia kuukausittain omaavontavonnallisesti. Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten kokonaismäärä yksikössä jossa tapahtui hakuuehdolla oli 4-6/ 2026 ajanjaksolla 246kpl, joista 150 on käsitelty loppuun saakka. Käsittelyprosessissa ja lisätietojen selvittelyssä oli 96 kpl. Suurin kasvu asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten määrässä on Pohteen toiminnanohjauskeskuksissa, jossa otettu uusi asiakastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä käyttöön.



Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kotisairaалassa tapahtuneet potilasturvallisuus tilanteet (46 kpl) ovat lääke- ja nestehoitoon sekä tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyviä läheltä piti tai vaaratilanteita. Kotas-tilannekeskuksessa (11 kpl) tiedon kulkuun ja hoidon järjestelyyn ja, etälääketieteen tuen keskuksessa (19 kpl) tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyviä. Etälääketieteen tuen keskuksen Hai-pro-ilmoituksien määrässä on kasvua jossa näkyy uuden potilastietojärjestelmän käytön hallinta ja osaaminen. Toiminnanohjauskeskuksessa (161 kpl) merkittävä määrä ilmoituksista kohdistuu laitteeseen ja tarvikkeeseen toimintaan, eli näihin kohdentuvat järjestelmän toiminnallisuuden aiheuttamat vaaratilanteet. Näitä vaaratilanteita kahdeksan oli korkean riskin tilanteita. Turvahälytyskeskuksessa (7kpl) tiedonkulun lisäksi laitteeseen tai sen käyttöön liittyviä vaaratilanteita.

Onnistumisia (posipro-ilmoituksia) palveluyksikössä oli ajanjaksolla oli 14, joissa pääasiallisesti yhteistyötaho on tuonut esille sujuvan yhteistyön ja asiakkaan hoidon onnistumisen koordinoinnin.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset on käsitelty työyksiköissä ja tarvittaessa moniammatillisesti kuukausittain. Ilmoituksiin on tapauskohtaisesti suunniteltu korjaavat toimenpiteet, selkeytetty tiedonkulun prosesseja ja toimintamalleja.

Toiminnanohjauskeskuksen uuden järjestelmän käyttöönottoon ja työhyvinvointiin liittyvistä Hai-proista on aloitettu tekemään analyysi ja toimenpiteiden suunnittelu on aloitettu.

Muistutukset, kantelut, omaavonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluyksikköön on 4-6/2026 välisenä aikana tullut kaksi muistutusta ja yksi kantelu kotisairaalan vastuualueelle ja kaksi lupa- ja valvontaviraston selvityspyynnöitä, joihin vastattu määräajassa. Muistutukset ovat olleet yhteisvastattavia kotiin annettavien palvelujen, Pohteen ympärivuorokautisen asumispalvelun ja yksityisen ympärivuorokautisen palvelun kanssa. Lupa- ja valvonta viraston selvityspyynnot liittyvät toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoon kotihoidossa.

Lisäksi on omaavonnallisesti tunnistettu yksittäiset Hai-pro asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista tilanteita, jotka ovat edellyttäneet omaavonnallisia toimia/selvittelyä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Poikkeamissa on tunnistettavissa kotisairaalan ja asiakkaan päivittäisestä hoidosta vastaavan tahon kanssa tehtävä työnjako ja selkeys ja tämän kirjaaminen. Keskeisenä nousee asiakkaan omaisten kanssa tehtävä yhteistyö, jota tulee kehittää. Näissä tilanteissa kotisairaala on vastannut asiakkaan vaativan lääkehoidon toteuttamisesta ja tukenut asiakkaan hoidossa kotihoitoa tai ympärivuorokautisen asumisen henkilöstöä, joilla sovitusti pääasiallinen hoito- ja yhteistyövastuu asiakkaan omaisiin. Tämän sopiminen ja kirjaaminen vielä nykyistä selkeämmin on kehityskohteenä.

Turva-auttamispalveluasiakkaiden hälytyslaitteiden tekniset ominaisuudet ja soveltuvuus asiakkaalle nousevat myös säännöllisesti selvittäväksi.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tilanteiden pohjalta on vahvistettu yhteistyötä ja osaamisen varmistamista muiden toimijoiden kanssa, jotta asiakkaan kokonaisvaltainen hoito toteutuu parhaalla tavalla.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakkailta kerätään palautetta Roidu-järjestelmän sekä QR-koodin ja sähköisen linkin avulla. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös suoraan yksikköön ja puhelimitse esihenkilölle. Hoidon laatuun liittyvät negatiiviset palautteet ohjataan asiakkaan niin halutessa muistukseksi ja käsitellään muistutusprosessin kautta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Ajanjaksolla 1.4.2026-30.6.2026 asiakkaiden antama palaute palvelualueen kaikista palvelusta on myönteistä 86,9% ja palvelualueen NPS -luku on 80(312 vastaajaa). Yksittäiset laatu-poikkeamat koskevat kohtaamista ja vuorovaikutustilanteita.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Laatu-poikkeamat ja virheet käsitellään aina tilanteessa olleen työntekijän kanssa ja tarvittaessa laajempaan ilmiönä työyhteisössä.