



Oma-
seuranta-

Palveluyksikkö: Lääke- ja potilashoidon palvelut	Ajanjakso (3 kk): 1.4.-30.06.2026
---	--------------------------------------

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakkaiden palveluiden tarve ja palvelun kiireellisyys käynnistyy pääsääntöisesti Pohteen sisäisen yksikön tilauksesta. Tällä hetkellä ei ole keinoja seurata systemaattisesti kaikkien palvelujen oikea-aikaisuutta. Mikäli palvelu myöhästyy haittaavasti, yksikkö on yhteydessä palvelua tuottavaan yksikköön, tarvittaessa tehdään potilasturvallisuus ilmoitus HaiPro-järjestelmällä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Potilaskuljetukseen liittyen asiakasyksiköt ovat täyttäneet kuljetuspyyntöön väärän kohdepaikan ja tästä johtuen kuljetus on mennyt väärin. Kesällä oli asiakasyksiköiden muuttoja eri paikkoihin ja uudet paikat eivät ilmeisesti ole kaikkien yksiköiden tiedossa, vaikka järjestelmään on lisätty uudet toimipisteet. Eristyspotilaan kuljetukseen ja tutkimukseen liittyen yksiköstä tullut ristiriitaista tietoa ja potilaan kuljetus tutkimukseen on viivästynyt. Kuljetuspyyntö on tehty pkl käynnillä olevalle potilaalle, jotka eivät kuulu potilaskuljetuksen piiriin.

Apteekin palveluissa poikkeamia tai läheltä piti-tilanteita oli havittu lääkkeiden toimituksessa; lääke toimitettu väärään asiakasyksikköön (väärä osoitetarra) tai jäänyt toimittamatta. Yksittäisessä tapauksessa potilaan lääkehoito on viivästynyt.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Potilaskuljetus: jatkuvaa kehittämistä ja keskustelua yksiköiden kanssa liittyen palvelun tilaamiseen, potilaan valmisteluun tutkimusta varten.

Apteekki: uusien työntekijöiden perehdytykseen kiinnitetty huomiota.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Koko ajan seurataan henkilöstötilannetta sekä -määriä. Tarvittaessa toiminta organisoidaan vastaamaan tarvetta, mahdollisuuksien mukaan käytetään sijaisia, mikäli niitä on saatavilla. Rekrytointikielto 9.6.26 lähtien Pohteen yt-neuvotteluiden takia, mutta tämän takia ei ole tullut viivästyksiä esim. potilaan kuljetuksiin tai lääkkeiden toimituksiin. Osaavien osastofarmaseutti sijaisten huonon saatavuuden takia, osastoilla sairaanhoitajat ovat joutuneet sijaistamaan osastofarmaseutteja äkillissä poissaoloissa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Äkilliset poissaolot

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Potilashoidon palvelut: yhteistyö kuvantamisen yksiköiden kanssa kuljetusprosessin ja siihen liittyvien asioiden kanssa, Apteekki: riittävästi osaajia eri työpisteisiin/osaamisalueille

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Yksiköissä seurataan ja käydään läpi säännöllisesti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Potilashoidon palvelut: kuljetustilaukseen/ kuljetustilanteeseen liittyvät poikkeamat:5 kpl, väärä kohdepaikka kuljetustilauksessa, pkl potilaan kuljetus jotka eivät kuulu potilaskuljetukseen, eristyspotilaan kuljetus viivästyi ristiriitaisten eristyskäytäntöjen takia, 1 myöhästynyt kuljetus.

Apteekki: poikkeamat koskevat montaa eri asiaa (yht. 18 ilmoitusta). Apteekin palveluissa poikkeamia tai läheltä piti-tilanteita oli havittu lääkkeiden toimituksessa, annosjakeluyksikössä, lääkkeenvalmistuksessa ja lääkkeiden täyttöpalvelussa; lääke toimitettu väärään asiakasyksikköön (esim. väärä osoitetarra), vanhentunut lääke löytynyt älylääkekaapista, väärin yhdistetty N-kulutuskortti tai älylääkekaapin toimintahäiriö.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Potilaskuljetuksen ja B-kuvantamisen toimintaprosessien kehittämis-yhteistyö potilaan osaston kanssa: lähetekäytännön muutokseen liittyvä pilotti on aloitettu vko:lla 6/2025. Potilaan myöhästymiset tutkimuksista vähentyneet. HaiProja tähän liittyen on tullut 1 väliä 4-6/2026.

Apteekissa tehty asiakasyksiköihin tarkennettu ohje kestoajan merkitsemisestä, kun tehdään lääkkeen palautus älylääkekaappiin; lääkkeen palautus on voitu tehdä myös asiakkaan henkilökunnan toimesta. Solunsalpaajalaboratoriossa on aikataulutettu keräilylaitteen (ns. Kake-keräily) käyttöönotto potilaskohtaisen annoksen raaka-ainekeräilyssä. Kake-laiteella varmennetaan oikeat raaka-aineet ja mm. raaka-aineen tuplakeräilyn pitäisi estyä.



Muistutukset, kantelut, oma- ja potilaspalautteiden käsiteltäväksi siirretty, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluihin ei ole kohdentunut muistutuksia tai kanteluita.

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:

Roidu-asiakaspalautteet (INFO ja potilaskoti), sähköiset asiakaspalautteet internet-sivujen kautta, paperisia palautekortteja on saatavilla INFO-pisteissä ja potilaskodin huoneissa. Asiakaspalautetta tulee vähän; 2 kpl ajalla 1.4.-30.4.2026 ja sen takia NPS ei anna luotettavaa kuvaa toiminnan asiakaslähtöisyydestä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palveluista ei saada luotettavaa tietoa palautteiden perusteella, 1.4-30.6 välillä toinen palautteista oli tarkoitettu hoidolliseen yksikköön, mutta jää näkyviin järjestelmässä saapuneeseen yksikköön vaikka siirretty henkilölle, joka voi edistää asiaa..

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Käyty keskustelu henkilökunnan kanssa palautteeseen liittyvästä tilanteesta.
