



Omaavontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2026

Palveluyksikkö:

Alueellinen geriatria

Ajanjakso (3 kk):

1.7-30.9.2026

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Puhelinpalvelun saatavuutta ja sitä kautta hoitoon pääsyä seurataan puhelinpalvelun raporteista. Keskimääräinen vastausaikamme jätettyihin soittopyyntöihin on alle vuorokausi. Hoitopääsyä seurataan potilastietojärjestelmistä saatavista raporteista ja hoitopääsy toteutuu pääsääntöisesti lakisääteisissä määräajoissa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Oulun eteläisellä alueella hoitopääsy on hidastunut yt-neuvotteluiden vuoksi, koska rekrytointi vapaisiin vakansseihin keskeytyi. Asiakas- ja potilastietojärjestelmän muutoksen valmistelusta johtuen reilu 10 potilasta on päätenyt väärille jonoille. Heidän hoitoon pääsy on viivästynyt.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Potilaita on ohjattu lähikuntien toimipisteisiin. Viivästyneet hoitopääsyt on korjattu välittömästi, kun ne huomattiin.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstöresurssien riittävyyttä seurataan suhteessa asiakkaiden ja vastaanottotarpeiden määrään

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Oulun eteläisellä alueella on ollut vajetta henkilökunnasta poissaolojen vuoksi. Henkilökunnan rekrytointi keskeytyi rekrytointikiellon vuoksi.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Ennen rekrytointikieltoa sovittu työsuhte alkoi elokuun lopussa Haapajärvellä. Olemme aloittaneet sijaisrekrytoinnin Oulun eteläiselle alueelle.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

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

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

HaiPro-ilmoituksia seurantajaksolla tuli 6 kpl. Poikkeamat liittyivät tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan.

Työturvallisuusilmoituksia ei ole tullut seurantajaksolla.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Poikkeamat on käyty henkilökunnan kanssa läpi.

Muistutukset, kantelut, omaavonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Palvelupäällikkö ylläpitää tietoja saapuneista muistutuksista, kanteluista ja epäkohtailmoituksista.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Seurantajakson aikana on tullut yksi muistutus.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Muistutus on käsitelty sisäisesti asianosaisten kanssa.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakas- ja potilaspalautteita on seurattu kuukausittain Roidu-järjestelmän raporttien avulla. Seurannassa on tarkasteltu suositteluindeksiä (NPS), asiakaskokemusta kuvaavia mittareita sekä avointa palautetta. Palautteita käsitellään kuukausittain säännöllisesti henkilöstön kanssa osana laadunhallintaa ja toiminnan kehittämistä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakastytyytyväisyys oli tarkastelujaksolla erittäin hyvä, NPS keskiarvo oli 79. Palvelun keskeisiä vahvuuksia olivat ammattitaito, ystävällisyys, kiireetön kohtaaminen ja turvallisuuden tunteen vahvistuminen. Yksittäisissä palautteissa nousi esille kehittämistarpeita liittyen asialliseen kohtaamiseen.



Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Yksittäiset kielteiset palautteet on käsitelty tapauskohtaisesti lähiesihenkilön johdolla.
