



Oma- ja potilaskuljetuspalvelun seurantaruokkoti ajalta 1.7. - 30.9.2026

Palveluyksikkö:

Lääke- ja potilashoidon palvelut

Ajanjakso (3 kk):

1.7.-30.9.2026

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

Käsitteleyajat ja/tai palveluun tai hoitoon pääsy lakisääteisissä määrääjoissa 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:

Asiakasyksiköiden tekemissä potilaskuljetuspyynnöissä on ollut puutteita, jotka ovat vaikuuttaneet kuljetuksen onnistumiseen. Esim. Yksikkö on valinnut kuljetusmuodon, jonka epäsojivuus on tullut esille kyydin loppuvaiheessa, potilaan esivalmistelut tutkimukseen ovat olleet yksikössä myöhässä tilatun kyydin aikaan, joten potilas on viety tutkimukseen vahingossa ilman valmisteluja, koska tiedon kulku kuljetukseen päin on ollut puutteellista. Potilaalla on ollut kaksi perättäistä kuljetustarvetta, mutta kuljetuspyyntö on ollut vain yhteen kohteeseen, toisen kohteen tarve on puuttunut kuljetuspyynnöstä ja potilaan palatessa yksikköön, hoitajilla ei ole ollut tietoa potilaan seuraavasta tutkimuksesta. Potilaalla sovittu tutkimusaika, kuljetusta ei ole tilattu aikakyytinä vaan heti kyytinä, kyytipyyntöön ei pystytty vastaamaan, koska samaan aikaan on ollut paljon muita aikakyytejä. Aikakyydin käyttö tilauksessa on parempi vaihtoehto. Potilaskuljettaja ei ole muistanut informoida tarpeeksi selkeästi potilaan saapumisesta takaisin osastolle tai ei ole muistanut tehdä Akseli-ilmoittautumista potilaan puolesta tutkimukseen tuodessa.

Apteekin palveluissa poikkeamia tai läheltä piti-tilanteita liittyen palvelujen saatavuuteen oli havittu yksittäisissä lääkkeiden toimituksessa; lääke toimitettu väärään asiakasyksikköön tai jäänyt toimittamatta. Poikkeamat ovat aiheutuneet mm. siitä, että lääke ei ole noussut tilaussuositukselle tai lääkelähetysissä putkiposti lähetetty manuaalisesti väärään asiakasyksikköön tai prosessissa on tapahtunut poikkeama.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

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

Apteekki: korjataan järjestelmiin tiedot, minkä takia valmiste ei ole noussut tilaussuositukselle, manuaaliset putkiposti lähetykset, jotka aiheuttavat poikkeamia vähenevät, kun ns. automaattiasemat saadaan käyttöön apteekin annosjakeluyksikössä.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstötoimitus, 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 ja talousarvio sen mahdollistaa. Rekrytointikielto 9.6.26 lähtien Pohteen yt-neuvotteluiden takia, mutta tämän takia ei ole tullut viivästyksiä esim. potilaan kuljetuksiin tai lääkkeiden toimituksiin.

Osastofarmaseuttien sijaismäärä oli pienempi kuin aiempina kesinä. Tämä on näkynyt mm. siinä, että vanhentuneita lääkkeitä ei ole ehditty seuraamaan ja poistamaan varastoista. Tästä on aiheutunut mm. lääkehävikkiä.

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 on jatkunut, Apteekki: järjestetään henkilöstöresurssit niin, että saadaan riittävästi osajia erityisesti kriittisiin työpisteisiin ja pohditaan, mitä tehtäviä voidaan jättää tekemättä.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Yksiköissä seurataan ja käydyään läpi säännöllisesti.



Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Potilashoidon palvelut: kuljetustilaukseen/ kuljetustilanteeseen liittyvät poikkeamat: puutteellinen/vajaa kuljetustilaus 5 kpl, potilaan saapumisen ilmoittamisessa puutteita 2 kpl.

Apteekki: poikkeamat koskevat montaa eri asiaa (yht. 31 ilmoitusta). Apteekin palveluissa poikkeamia tai läheltä piti-tilanteita oli havaittu lääkkeiden toimituksessa, annosjakeluyksikössä, lääkkeenvalmistuksessa ja lääkkeiden täyttöpäalvelussa. Esim. lääke toimitettu väärään asiakasyksikköön (putkiposti mennyt väärään yksikköön), lääke jäänyt toimittamatta (apteekin tilauspoikkeama, tai annosjakelija tiputtanut klipsin), vanhentunut lääke löytynyt älylääkekaapista tai lääkkeen yksilöintiedot eivät täsmää, älylääkekaapin toimintahäiriö.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Potilaskuljetuksen ja B-kuvantamisen toimintaprosessien kehittämissyhteistyö potilaan osaston kanssa: lähetekäytännön muutokseen liittyvä pilotti on aloitettu vko:lla 6/2025. Potilaan myöhästymiset tutkimuksista vähentyneet. HaiProja tähän liittyen ei ole tullut välillä 7-9/2026.

Apteekissa tulossa annosjakeluyksikköön automaattiasemat putkipostilähetyksille, minkä pitäisi vähentää poikkeamia putkipostin lähetyksessä, kun manuaalilähetykset vähenevät ja inhimillisen virheen riski minimoituu. Annosjakelulaitteen keräilylaitteelle asennettu kamera, jotta paremmin selviää, miksi laite tiputtaa välillä "klipsejä". Suunnitellaan muutos apteekin tietojärjestelmiin eri varastopisteiden tilausrajoihin liittyen, jotta minimoidaan riski, että valmiste ei nouse tilaussuositukselle.

Muistutukset, kantelut, omaavonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, 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 palautelomakkeita on saatavilla INFO-pisteissä ja potilaskodin huoneissa. Asiakaspalautetta tulee vähän; 2 kpl ajalla 1.7.-30.9.2026 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, 1.7-30.9 välillä toinen palautteista oli tarkoitettu hoidolliseen yksikköön, mutta jää näkyviin järjestelmässä saapuneen yksikön raportteihin, vaikka se on siirretty oikeaan yksikköön, joka voi edistää asiaa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Käyty keskustelu henkilökunnan kanssa palautteeseen liittyvästä tilanteesta.
