Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2026

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Vastaanotto ja infektiontorjunta	Heinä-syyskuu 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:

Palvelun saatavuutta on seurattu säännöllisesti hoitoonpääsyn, jonotilanteen, hoitotakuun toteutumisen, puheluiden määrän ja - vasteajan sekä vastaanottoaikojen saatavuuden perusteella. Jonojen seurantaan on käytetty ESKOn jononhallintaa . Puhelinpalvelua on seurattu raportointityökaluilla ja kiirevastaanoton toimintaa muun muassa potilasmäärien, läpimenoaikojen, ruuhkahälytysten ja tarkastelemalla työajan ylityksiä.

Asiakas- ja potilaspalautteita sekä HaiPro-ilmoituksia on hyödynnetty palvelun toimivuuden arvioinnissa. Hoitotakuun toteutumista on seurattu pääsääntöisesti kuukausittain ja osassa toimintaa jono- ja resurssitilannetta myös päivä- ja viikkotasolla.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Merkittävimmät poikkeamat ovat seurantajaksolla liittyneet kiireettömän hoidon jonojen kasvuun ja hoitotakuun ylityksiin. Tilanne on vaihdellut yksiköittäin, ja osassa toimintaa jonot on saatu purettua, kun taas osassa hoitotakuun ylittäviä potilaita on edelleen paljon. Erityisesti lääkärin vastaanottolle pääsyssä sekä eräissä pitkäaikaissairaiden seurannoissa ja määräaikaistarkastuksissa on ollut viiveitä.

Yhteydensaannissa on esiintynyt ajoittaista ruuhkautumista, etenkin alkuviikosta sekä henkilöstön äkillisten poissaolojen yhteydessä. Takaisinsoittojen toteutumisessa on ollut viiveitä, eivätkä kaikki puhelut ole aina hoituneet saman päivän aikana. Chat-palvelun yhteydensaanti on puolestaan pääosin toiminut hyvin.

Kiirevastaanotoilla on esiintynyt ajoittaista ruuhkautumista ja pitkiä odotusaikoja. Kuormitusta ovat lisänneet kiireettömien ja puolikiireellisten potilaiden ohjautuminen kiirevastaanotolle, potilaiden suuri hoitoisuus sekä henkilöstöresurssien vaihtelut.

Uuteen potilastietojärjestelmään liittyvät toiminnalliset haasteet, häiriöt ja uuden järjestelmän käyttöönotto ovat hidastaneet työskentelyä ja ajanvarausta . Lisäksi potilaiden ohjautumisessa oikealle palvelutasolle on havaittu puutteita.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Kiireettömien jonojen purkamiseksi on tehty jononpurkusuunnitelmia ja käytetty erillistä jononpurkuresurssia. Jonohoitajille on osoitettu työaikaa ajanvarausten ja jonojen käsittelyyn, ja jononpurkua on toteutettu erityisesti kesän ja syksyn 2026 aikana. Osassa vastaanotoista tehostettu jononpurku käynnistyi syyskuussa tai viikolla 41 ja sitä on suunniteltu jatkettavaksi loppuvuoteen saakka.

Puhelinpalvelun ruuhkiin on reagoitu lisäämällä henkilöstöä puhelintyöhön, hyödyntämällä henkilöstöä toimipisterajojen yli sekä järjestämällä erillisiä puheluiden purkutoimia. Alueellista yhteistyötä on kehitetty edelleen syksyn aikana.

Omalääkäri- ja omahoitajamallia sekä työparimallia on kehitetty hoidon jatkuvuuden ja tarkoituksenmukaisen ohjautumisen parantamiseksi. Ajanvarauskirjoja ja vastaanotto aikojen käyttöä on yhdenmukaistettu.

Potilastietojärjestelmän ongelmista on ilmoitettu järjestelmän asiantuntijoille ja johdolle.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstöresurssien ja allokaation toteutumista on seurattu säännöllisesti henkilöstö- ja resurssitaulukoilla. Hoitajaresurssia on seurattu allokaation, poissaolojen, vastaanottoaikojen riittävyyden ja päivittäisen työn kuormituksen kautta. Palveluntarvetta, jonotilannetta sekä henkilöstö- ja asiakaspalautteita on käytetty kokonaisarvion tukena.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstötilanne vaihtelee yksiköittäin. Osassa toimintaa lääkäreiden ja hoitajien allokaatio on toteutunut hyvin, mutta osassa henkilöstömitoitus on ollut palveluntarpeeseen nähden riittämätön. Erityisesti lääkärivajetta sekä hoitajien lyhyitä ja pitkiä poissaoloja on esiintynyt.

Äkillisiin poissaoloihin ei aina ole saatu sijaista, mikä on johtanut vastaanottoaikojen vähentämiseen tai varattujen aikojen siirtämiseen/peruuttamiseen sekä puhelinpalvelun ja kiirevastaanoton kuormittumiseen. Kiirevastaanoton ruuhkahuiput ja paljon hoitoa tarvitsevat potilaat ovat ajoittain sitoneet useita työntekijöitä samanaikaisesti.

Henkilöstön kuormitusta ovat lisänneet myös potilastietojärjestelmän häiriöt, hallinnolliset ja tukipalvelutehtävät, konsultaatioaikojen vähyys sekä muutokset työjärjestelyissä. organiusaatiomuutoksiin liittynyt epävarmuus on vaikeutttanut henkilöstö- ja sijaissuunnittelua.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Lyhyitä poissaoloja on pyritty korvaamaan sisäisillä sijaisilla ja varahenkilöstöllä sekä pitkissä poissaoloissa ulkopuolisilla sijaisilla mahdollisuuksien mukaan. Työpanosta on jaettu joustavasti toimintojen ja toimipisteiden välillä.

Työvuorosuunnittelua, tehtävien jakoa ja ajanvarauskirjoja on uudistettu. Lääkäreiden ajanvarauskirjoille on lisätty aikaa muun muassa konsultaatioihin. Hoitohenkilöstön osaamista laajennetaan perehdyttämällä henkilöstöä työskentelemään useammissa tehtävissä.

Henkilöstömitoituksen puutteista on raportoitu ylemmälle johdolle. Toimenpiteitä on tehty koko seurantajakson aikana ja niiden kehittämistä jatketaan loppuvuonna 2026.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

HaiPro-ilmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti, osassa päivittäin ja vähintään viikoittain. Ilmoituksia käsitellään esihenkilöiden ja lääkärijohdon toimesta, henkilöstöpalavereissa sekä tarvittaessa asianosaisten kanssa erikseen. Kriittisiin tapahtumiin reagoidaan välittömästi.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Toistuvia teemoja ovat olleet:

- puutteellinen kirjaaminen ja taustatietojen niukkuus
- puuttuvat tai tekemättä jääneet lähetteet
- konsultaatioiden viivästyminen
- tiedonkulun ja tiedonhallinnan ongelmat
- puheluihin ja takaisinsoittoihin liittyvät viiveet
- potilaiden hoitoon ohjautumisen viiiveet
- lääkehoitoon liittyvät poikkeamat
- potilastietojärjestelmän häiriöt ja toiminnalliset puutteet
- kiireestä ja henkilöstöresurssien vähyydestä aiheutuvat riskit.

Lisäksi on raportoitu yksittäisiä vakavia potilasturvallisuuden vaarantaneita tapahtumia

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Ilmoitukset on käsitelty henkilöstön ja asianosaisten kanssa ja toimintatapoja on täsmennetty tapauskohtaisesti. Kiireellisten potilaiden tunnistamiseen ja eteenpäin ohjaamiseen on lisätty varmistavia toimintatapoja. Konsultaatiokäytäntöjä ja kirjaamista on käyty henkilöstön kanssa läpi.

Potilastietojärjestelmän ongelmista on ilmoitettu järjestelmäasiantuntijoille ja johdolle sekä tehty tukipyyntöjä. Henkilöstölle on annettu ohjeistusta ja koulutusta, ja muistamisen tueksi on suunniteltu tarkistuslistoja. Korjaavia toimia tehdään jatkuvasti ilmoitusten käsittelyn yhteydessä ja koulutusta jatketaan tunnistettujen tarpeiden perusteella.

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Muistutukset ja kantelut vastaanotetaan kirjallisesti ja ohjataan vastuuhenkilöille käsiteltäviksi. Asiasisältö käsitellään johdon kesken ja tarvittaessa viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa. Asianosaisilta pyydetään tarvittaessa selvitykset tai lausunnot. Vastaukset pyritään antamaan asetettujen vastausaikojen puitteissa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Keskeisiä aiheita ovat olleet:

- hoitoon pääsyn ja yhteydensaannin viiveet
- hoitotakuun ylittyminen
- epäonnistuneet ajanvaraukset ja jatkohoidon viivästyminen
- potilaan kohtaaminen ja asiakaspalvelu
- pitkät odotusajat ja palvelujen ruuhkautuminen
- asiakkaan ohjautuminen usean palvelun välillä
- hoitosuunnitelmien ja potilasasiakirjamerkintöjen epäselvyydet
- yksittäiset tietosuojaan, laskutukseen ja osoitetietojen ajantasaisuuteen liittyneet tilanteet.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstön kanssa on käyty läpi asiakkaan hyvää kohtaamista, neuvontaa, hoitosuunnitelmien laatua ja kirjaamisen selkeyttä. Lääkäreitä on ohjeistettu varmistamaan, että jatkotutkimusten tulosten ilmoittamistavasta sovitaan asiakkaan kanssa.

Tietosuojaan on kiinnitetty huomiota ja koulutusten ajantasaisuutta on tarkistettu. Asiakastietojen oikeellisuuden tarkistamista asioinnin yhteydessä on korostettu. Konsultaation saatavuutta on parannettu ja potilaiden tarkoituksenmukaiseen ohjautumiseen on kiinnitetty huomiota. Korjaavia toimenpiteitä on tehty seurantajakson aikana sitä mukaa, kun muistutukset ja kantelut on käsitelty.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakas- ja potilaspalautteita seurataan sähköisen palautejärjestelmän, verkkopalautteiden, suullisen palautteen sekä potilas-HaiPro-ilmoitusten avulla. Palautteita käsitellään säännöllisesti esihenkilöiden ja lääkärijohdon kesken sekä tarvittaessa henkilöstön kanssa. Palautteisiin vastataan niille asetettujen määräaikojen mukaisesti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palautteissa on ollut runsaasti myönteisiä arvioita henkilökunnan kohtaamisesta, palvelusta ja hoidon laadusta. Toistuvat kriittiset palautteet ovat koskeneet erityisesti:

- puhelimitse tapahtuvan yhteydensaannin vaikeuksia
- pitkiä odotus- ja jonotusaikoja
- hoitoon pääsyä
- henkilöstön saavutettavuutta
- henkilöstöresurssin vähyyttä
- asiakaspalvelua ja asiakkaan kohtaamista
- palvelujen supistamista ja keskittämistä
- yksittäisten palvelujen sisältöä ja saatavuutta.

Palautemäärissä on yksikkökohtaisia eroja, ja palautetta on paikoin saatu vähän.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Palautteita käsitellään henkilöstön kanssa jatkuvasti. Myönteiset palautteet jaetaan henkilöstölle, ja korjausta edellyttävät palautteet käsitellään joko yleisesti työyhteisössä tai henkilökohtaisesti asianosaisten kanssa.

Henkilöstöresurssien käyttöä on pyritty tehostamaan työvuorosuunnittelulla ja tehtävien tarkoituksenmukaisella jakamisella. Palautteiden perusteella on käyty keskustelua muun muassa potilasturvallisuudesta, asiakkaan kohtaamisesta ja työntekijöiden saavutettavuudesta. Korjaavia toimenpiteitä tehdään palautteiden perusteella jatkuvasti seurantajakson aikana