

# Omavalvonnan raportti

<b>Palveluyksikkö:</b>	Janakkalan palvelualue: Turengin ja Tervakosken terveysasemat
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Suvi Hämäläinen, Marjo Kuikka, Kati Luostarinen
<b>Raportoinnin ajanjakso:</b>	1.1.-30.4.24

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
<b>Riskienhallinta</b> Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	<b>Haiproita</b> Tervakosken ta 3kpl ja Turengin ta 5kpl.  Henkilöstöltä epäkohtailmoitukset tulevat pääasiassa suullisesti tai sähköpostilla.	Kaikki on käsitelty ja keskusteltu asemalavereissa henkilöstön kanssa. Henkilöstön epäkohtailmoitukset käsitellään joustavasti ja mahdollisimman reaaliaikaisesti henkilöstön kanssa.	Suvi Hämäläinen, Kati Luostarinen, Marjo Kuikka
<b>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</b> Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut	4 laskureklamaatiota 1 muistutus 1 asiakirjojen oikaisupyyntö 1 liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan ratkaisusuositus  NPS kysely toteutetaan asiakkaille.	Muistutukset käsitelty asianosaisten kanssa. Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Muistutuksien ja kanteluiden tekemiseen tulisi tehdä HVA:n prosessikuvaus.  NPS kyselyiden koontiraporttia ei ole saatu.	Käsitellään 4vk kuluessa saapumisesta.  Suvi Hämäläinen, Kati Luostarinen, Marjo Kuikka
<b>Palvelun sisältö</b> Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö	Terveysasemille on tullut 665–912 puhelua viikossa. Kiireettömien palveluiden keskiarvoinen vastausviive on 48–121 minuuttia. Kiireellisiin	Kaikkiin puheluihin on takaisinsoitettu saman päivän aikana.  Hoitoonpääsytiedot sisältävät tietoja tammikuusta maaliskuuhun 2024.	Viikoittain tai kuukausittain.  Suvi Hämäläinen, Kati Luostarinen, Marjo Kuikka

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
	<p>palveluihin vastausviive on 5–10 minuuttia.</p> <p>Hoitoonpääsy terveysasemille lääkäreille on 1–3/2024 0–7 vrk 39,3 %, 8–14 vrk 36,7 %, 15–30 vrk 23 %.</p> <p>Hoitoonpääsy hoitajille 1–3/2024 0–7 vrk 76 %, 8–14 vrk 12,3 %, yli 30 vrk 8,7 %</p>	<p>LifeCaresta ei pysty hoitaja valitsemaan, että hoidon tarpeen arvioinnissa on todettu asia, joka ei kuulu hoitotakuunpiiriin. Hoitoonpääsytiedot siis kuvastavat kokonaisuudessaan terveysaseman kaikkien vastaanottojen saatavuutta, mutta tämä ei kerro mitkä oikeasti kuuluisivat hoitotakuuseen. Tämä vääristää tietoja eikä kerro todellisuudessa oikeasti hoitotakuun toteutumisesta.</p> <p>Puheluiden määrät ja vastausviiveet käsitellään viikoittain viikkotiedotteessa. Hoitoonpääsyä pyritään käymään läpi kuukausittain.</p>	
<p><b>Henkilöstö</b> Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys</p>	<p>Hoitaja- ja lääkärimitoitus on riittävä, kun kaikki työntekijät ovat töissä.</p> <p>Alkuvuoden aikana hoitajien lyhyiden sairauslomien määrä on vähentynyt verrattuna loppuvuoteen 2023.</p>	<p>Hoitajien vakituisen varahenkilöstön rekrytointi on onnistunut alkuvuonna 2024, joka osaltaan vähentää työntekijöiden kuormitusta.</p> <p>Lääkärivaje on aiheuttanut lisäkuormitusta</p>	<p>Suvi Hämäläinen, Kati Luostarinen, Marjo Kuikka</p>

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
	Lääkärityövoimassa on ollut vajetta.	paikalla oleville lääkäreille ja aiheuttanut toistuvia vastaanottoaikojen peruuntumisia.  Hoitajien sairauspoissaolot ovat vähentyneet 6,1 % 1–3/2024 verrattuna edellisiin kolmeen kuukauteen eli 10–12/2023.  Lääkäreiden sairauspoissaoloja emme saa tietoteknisten häiriöiden vuoksi selvitettyä.	
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	Kirjaamisen taso vaihtelee.  Yksi tietosuojaloukkaus on tapahtunut seurantajaksolla	Kirjaamistyöryhmä yhdenmukaistaa käytänteitä. Kirjaamisohjeet eivät ole riittävän selkeitä tai päivitettyjä.  Tietosuojavaltuutetu lta kysytty toimintaohjeita tietosuojaloukkauksen käsittelyyn ja asianosaisten kanssa asia on käsitelty.  Kaikkien työntekijöiden tulisi käydä oppiportista löytyvä tietosuojakoulutus.	Jatkuvana.  Suvi Hämäläinen, Kati Luostarinen, Marjo Kuikka

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
<b>Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen</b>	Suunnitelma työstetään.	Suunnitelma on valmis 1.6.2024. <b>Suvi Hämäläinen, Kati Luostarinen, Marjo Kuikka</b>

Omavalvontasuunnitelman raportti perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, § 27).