

OMAVALVONNAN SEURANTARAPORTTI

Piispanportin terveysasema

Yksikön vastuuhenkilöt:

Kaisa Kujansivu

Meri Lavia

Vastaava lääkäri, Terveysasemapalvelut

Palvelupäällikkö

Seuranta-aika: Toukokuu-elokuu 2025

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella

Asiakkailta tulleet palautteet on käsitelty viipymättä yksikössä henkilöstön kesken, ja varmennettu, onko toiminnassa niiden perusteella korjattavaa. Puhelinruuhkatilanteisiin on reagoitu työvuoroja muokkaamalla sekä puhelinresurssia lisäämällä. Lopettaneiden työntekijöiden tulospostien ohjausprosessia on tarkennettu. Asiakaspalvelupiste aulaan on palautteiden perusteella otettu takaisin käyttöön rajatuilla aukioloajoilla.

2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella

Asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella ei ole havaittu tarvetta muuttaa yksikön omaa toimintaa. Kaikki palautteet, asiakas- ja potilasturvallisuushavainnot käsitellään yksikössä henkilöstön kesken viiveettä. Käsittely tapahtuu suunnitelmallisesti henkilöstön palaverissa. Yksikön toimintaa ei ole ollut tarpeen muuttaa seuranta-ajalla näiden perusteella.

3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella

Toimintamallia kiirevastaanottojen sekä päivystysaikojen suhteen on muutettu Friisilän aluelisäyksen myötä muokkaamalla lääkäreiden ja hoitajien työvuorojen sisältöä. Lisäksi toimintaa on muokattu sähköisen asiointialusta Lunnan myötä.

4. Yksikön oma laadunparantaminen

Tutkimusten määräämiskäytäntöjä on käyty läpi henkilöstön kanssa niin, että pääsisimme kohti paremmin vaikuttavaa, ja kohdennettua tutkimusten käyttöä. Yksiköön kohdistuvat reklamaatiot ja saapuneet palautteet on käyty läpi asianosaisten kanssa viipymättä, ja koottu asiasisältöisesti yhteiseen palautetiedostoon, josta koostetusti raportoidaan saapuneet reklamaatiot tilaajan kanssa. Saapuneet reklamaatiot on käsitelty myös säännöllisissä henkilöstökokouksissa.

Päivitetty 1.9.2025