

OMAAVALVONNAN SEURANTARAPORTTI

Piispanportin terveysasema

Yksikön vastuuhenkilöt:

Kaisa Kujansivu

Vastaava lääkäri, Terveysasemapalvelut

Meri Lavia

Palvelupäällikkö, Terveysasemapalvelut

Seuranta-aika: Syyskuu-Joulukuu 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. Asiakaspalvelupisteen toimintaa on kehitetty eteenpäin.

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

Rokotustoiminta suunniteltiin tehostetulla tavalla, ja on sujunut ongelmitta. Sähköisen asiointialustan käytön lisääntymisen myötä työvuoroja ja toimintaa on muokattu.

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 palauteet 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 15.12.2025