



Sotilaslääketieteen keskus

Sotilaslääketieteen keskus (SOTLK)

Omavalvonnan raportti syyskuu - joulukuu 2025



Puolustusvoimat

Försvarsmakten • The Finnish Defence Forces



Sotilaslääketieteen keskuksen omavalvonta

- Palvelunjärjestäjänä Sotilaslääketieteen keskuksen on varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus puolustusvoimien huoltovastuulla oleville henkilöille ja tuottamansa puolustusvoimien henkilökunnan työterveyshuollon asiakkaille.
- Omavalvonnan toteutumista seurataan palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä saadun palautteen perusteella.
- Omavalvontaa toteuttaa Sotilaslääketieteen keskuksen johto, Kenttälääkinnän palveluyksikön johto ja sen palvelupisteiden, terveysasemien, henkilöstö osana omaa työtään.
- Omavalvonta kuuluu toiminnan johtamiseen, kehittämiseen ja seurantaan.
- Palvelutuotannossa omavalvontaa toteutetaan toimintojen eri tasoilla osana toiminnan johtamista.





Terveyspalvelujen omavalvonnan raportti

• Osa-alueet

- Saatavuus ja jatkuvuus
- Hoitoon ja palveluun pääsy
- Henkilöstön riittävyys ja pysyvyys
- Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakaskokemus
- Turvallisuus ja laatu
- Asiakas- ja potilasturvallisuustieto
- Saapuneet muistutukset, kantelut ja EOAK ja PVK päätökset
- Potilasasiavastaaville tulleet yhteydenotot
- Ohjaus ja valvonta, tarkastukset





Saatavuus ja jatkuvuus

- Saatavuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaiden tarpeisiin vastaavia terveysterveyspalveluja on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä.
- Jatkuvuudella tarkoitetaan terveysterveyspalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuutta.
- Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen ja tiedonkulun jatkuvuutta ja varmistamista.
- Vaikuttavan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä on oikea-aikainen ja tarkoituksenmukainen palvelujen tarjonta





Palvelujen saatavuus

- Kenttälääkinnän palveluyksikön tavoitteena on, että Puolustusvoimien huoltovastuulla olevien asiakkaiden hoidontarpeenarvio saadaan toteutettua arkipäivisin samana päivänä, kuin milloin tahdonilmaus hoidosta tai tilan arvioinnista on tehty ja hoitoon pääsee viivytyksettä (Asevelvollisuuslaki 1438/2007 105 §)
- Puolustusvoimien hoitovastuulla olevien kiireettömien potilaiden nopeutettu hoitoon pääsy kumppanuussopimusten kautta julkiseen erikoissairaanhoidon toteutuu 1-7 vrk:n sisällä.
- Mikäli tilanne on ruuhkautunut tai kriittisesti ruuhkautunut ja vaarantumassa, arvioidaan tarvittavat toimenpiteet ja sovitaan välittömistä toimenpiteistä





Palvelujen saatavuus

Henkilöstön riittävyyden turvaaminen ja pysyvyyden varmistaminen

- Tällä hetkellä puolustusvoimilla on jonkin verran rekrytointivaikeuksia terveydenhoitohenkilöstön tehtäviin, kuten muillakin julkisen perusterveydenhuollon palvelualoilla. Erityisesti puolustusvoimien lääkärien rekrytoimiseksi on tehty parantavia toimenpiteitä, jotta terveystasemien lääkäritilannetta saataisiin parannettua.





Palvelujen jatkuvuus

- Sotilaslääketieteen keskuksessa edistetään terveydenhuollon palveluiden integraatioon liittyviä yksittäisiä palvelupolkuja ja –prosesseja hoidon jatkumiseksi palveluksen päättymisen tai keskeytymisen jälkeen siviiliterveystieteiden huollossa.





Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakaskokemus





Yhdenvertaisuus

- Potilasta kuunnellaan ja informoidaan. Ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen.
- SOTLK:ssa noudatetaan puolustusvoimien sisäistä normia (HS279) Syrjinnän ja epäasiallisen käyttäytymisen ehkäisy ja käsittely
- Puolustusvoimat on sitoutunut tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen.
- SOTLK:ssa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseen ja syrjinnän ehkäisemisessä noudatetaan puolustusvoimien sisäistä normia "Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelu puolustusvoimissa" (HE956) ja normia "Syrjinnän ja epäasiallisen käyttäytymisen ehkäisy ja käsittely" (HS279).





Osallisuus ja asiakaskokemus

- Potilasturvallisuuden ja laadun varmistamiseksi kerätään potilailta palautetta joko kohdennettuina kyselyinä tai jatkuvan palautteenantokanavan (palautelaatikko) avulla. Myös spontaanisti annettu palaute otetaan vastaan. Kaikki palautteet käsitellään SOTLK:ssa siellä, missä ne on vastaanotettu ja ryhdytään turvallisuutta ja laatua edistäviin toimiin.
- Myös hoitohenkilökunta ohjaa tarvittaessa kirjalliseen palautteen antoon. Toimintayksikössä käsitellään palautteen kautta syntynyt tieto riskimatriisin avulla. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) 4 §:n 1 momentin mukaan asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä, joten potilaan läheisille saa antaa tietoja vain potilaan suostumuksella. Lähtökohtaisesti potilas itse tiedottaa omille läheisilleen.
- Varusmiestoimikunta on osa varusmiespalveluksen, mukaan lukien varusmiesten terveydenhuolto, palautejärjestelmää. Varusmiestoimikunnan tarkoituksena on kehittää varusmiesten palveluolosuhteita.





Palvelujen turvallisuus ja laatu

- Sotilaslääketieteen keskuksella on Logistiikkalaitoksen sertifioitu ISO 9001 standardin mukainen laatu- ja johtamisjärjestelmä, jossa turvallisuus- ja laatutoiminta on kuvattu tarkemmin.





Henkilöstön tekemien asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittelyaika ja kehittämistoimiin johtaneet ilmoitusten perusteella

- Syys - joulukuun 2025 aikana terveystalveissa kirjattiin kaiken kaikkiaan 23 ilmoitusta HaiPro järjestelmään.
- Potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan (4–5) vaaratapahtumia ei ollut seuranta-ajalla yhtään kappaletta.
- Ilmoitusten keskimääräinen käsittelyaika 4 oli vuorokautta
- Kehittämistoimiin johtaneita ilmoituksia oli 4 kappaletta





Henkilöstön tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

- TOP 5 tapahtumatyyppit 9-12/2025
 - Lääke- ja nestehoitoon liittyvä tapahtuma
 - Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä tapahtuma
 - Laboratorio-, kuvantamis- tai muuhun potilastutkimukseen liittyvä tapahtuma
 - Laitteeseen tai sen käyttöön liittyvä tapahtuma
 - Ensihoidon toimintaympäristöön liittyvä tapahtuma





Saapuneet muistutukset, kantelut valvontaviranomaiselle ja EOAK ja PVK päätökset





Saapuneet muistutukset ja toimenpiteet

- Syyskuu - joulukuu 2025 välisellä ajalla terveydenhuoltoa koskevia muistutuksia tuli yhteensä 2 kappaletta
- Muistutusten syynä olivat hoidon ja palvelun toteuttaminen, asiakkaan/potilaan kohtelu.
- Toimenpiteet, joihin muistutukset johtivat, olivat henkilöstön kanssa käyty keskustelu ja asian käsittely ja neuvonta potilaan ja hänen omaistensa kanssa.





Potilasasiavastaaville tulleet yhteydenotot

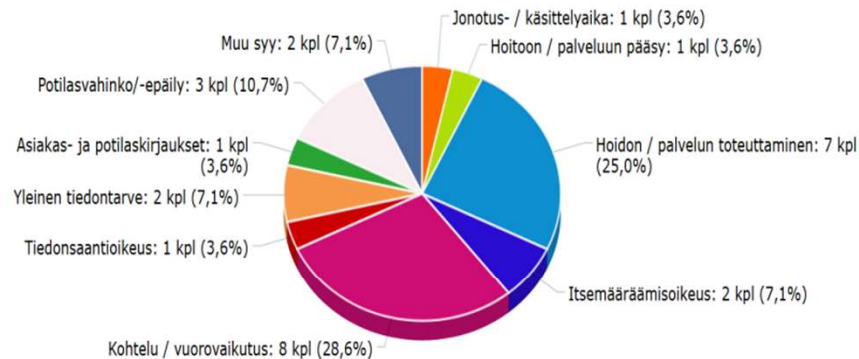
- Puolustusvoimat hankkii 1.5.2025 alkaen asevelvollisten ja sotilasvirkaan koulutettavien opiskelijoiden potilasasia vastaavapalvelut Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta (E-K HVA) kaikille Puolustusvoimien terveysasemille, pois lukien Uudenmaan prikaati (UUDPR). Uudenmaan prikaatin potilasasiavastaavana toimii joukko-osaston sosiaalikuraattori.
- Yhteydenotot 1.5-31.12.2025: yhteensä 16 (E-K HVA 15, UUDPR 1)





E-K HVA Potilasasiavastaavan yhteydenotot 5/25-12/25

Yhteydenoton aihe



YHTEYDENOTTOJEN AIHEET

Yhteydenotot (N=15) liittyivät eniten varusmiehen/sotilasvirkaan koulutettavan kokemaan:

- kohteluun/vuorovaikutukseen (29%)
- hoidon/palvelun toteuttamiseen (25%)
- potilasvahinkoepäilyyn (11%)
- itsemääräämisoikeuteen (7%)
- yleiseen tiedontarpeeseen (7%).





Kantelut valvontaviranomaiselle, EOAK ja PVK päätökset 9-12/2025

- Valvontaviranomaiset (P-S AVI/Valvira)
 - Kantelut: 0 kappaletta
 - Muistutussiirrot: 0 kappaletta
 - Epäkohtailmoituksen siirto muistutusmenettelyyn: 0 kappaletta
- Eduskunnan oikeusasiamiehen (EOAK) päätökset: 0 kappaletta
- Potilasvakuutus keskuksen (PVK) päätökset: 2 kappaletta, joissa molemmissa hoito todettiin asianmukaiseksi.





Ohjaus- ja valvontatapahtumat 9-12/2025

- Sotilaslääketieteen keskus (SOTLK) suoritti toimintakäskyssä suunnitellun sisäisen valvonnan tarkastuksen ja sisäisen auditoinnin Kenttälääkinnän palveluyksikön
- Niinisalon terveysasemalle 11.9.2025
- Tampereen terveysasemalle 12.9.2025
- Tarkastukset johti SOTLK:n esikuntapäällikkö. Tarkastuksen yhteydessä toteutettiin myös SOTLK:n johtajan työ- ja palvelusturvallisuuskävely. Tarkastuksen liittyen terveysasemille tehtiin toimintajärjestelmään liittyvä ISO9001:2025 sisäinen auditointi. Tarkastuksen yhteydessä selvitettiin turvallisuus-, talous- ja materiaalivalvonta, sekä hallinto-, henkilöstö- ja koulutusalan toimintoja.





Valvontaviranomaisen tekemät tarkastukset

- AVI/Valvira ohjaus ja arviointikäynnit (OjA)
 - Upinniemen terveysasema 22.10.2025
 - Ohjaus- ja arviointikäynti sisälsi poliklinikan/toimintaympäristön esittelyn, tilojen katsomisen, varusmiesten haastattelun ja lopuksi yhteisen keskustelun käynnin asioista.

