

Hoitotarvikejakelun kehittäminen Satakunnan hyvinvointialueella

Sami Paavilainen 11.12.2025

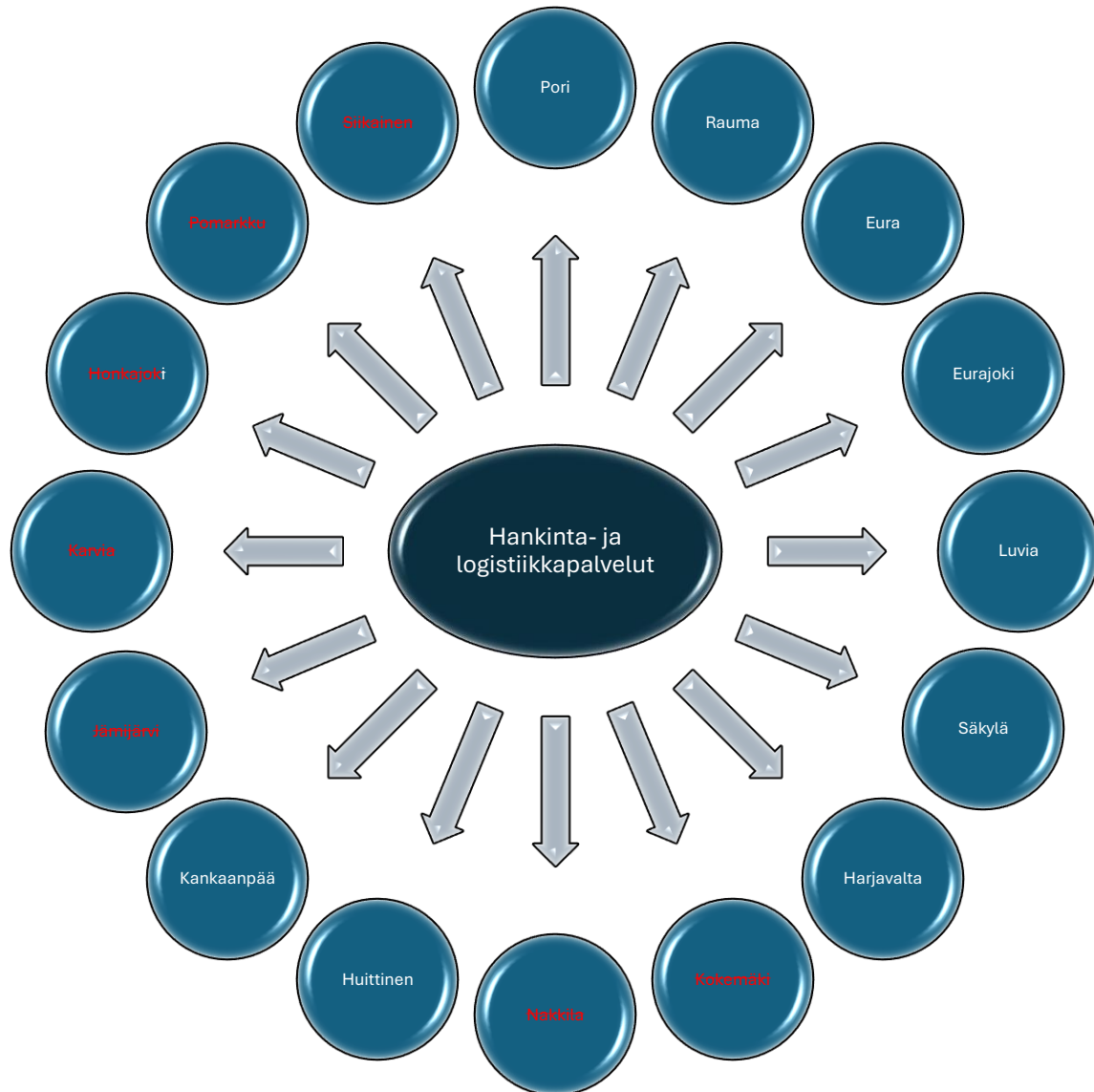
Hoitotarvikepalvelu

Hoitotarvikkeet ovat kertakäyttöisiä välineitä ja tarvikkeita, jotka on tarkoitettu pitkäaikaisen sairauden hoitamiseen tai seurantaan. Niiden tarkoitus on yleensä tukea kotihoitoa ja helpottaa sairastuneen elämää.

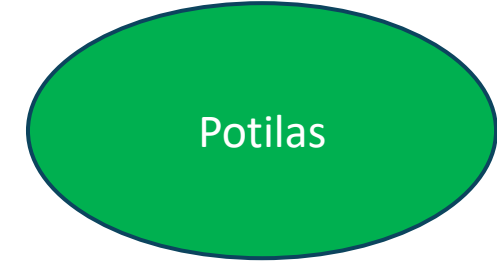
Esimerkkejä hoitotarvikkeista

- Hoitotarvikkeet kattavat laajan kirjon erilaisia tuotteita. Tyypillisimpiä esimerkkejä ovat:
- Inkontinenssitarvikkeet: Vaipat ja inkontinenssisuojat heikentyneeseen virtsan- tai ulosteenpidätyskykyyn.
- Avannetarvikkeet: Erilaiset avannepussit ja niihin liittyvät oheistarvikkeet avanneleikatuille.
- Diabetestarvikkeet: Esimerkiksi verensokerin mittausliuskat ja neulat.
- Haavanhoitotarvikkeet: Sidetarvikkeet ja muut tuotteet pitkäaikaisten tai vaikeiden haavojen hoitoon.
- Muut erikoistarvikkeet: Kuten letkuravitsemusvälineistö, imukatetrit tai trakeanhoitotarvikkeet.

Hoitotarvikejakelutoiminta nykytila



Suoratoimitukset



- Jakelupisteitä 9kpl
- Jokaisessa omat toimintatapansa ja palveluaikansa

Nykytoiminnan ongelmat

- Palvelut eivät tasalaatuisia kaikissa pisteissä
 - Osassa palvelupisteitä HTJ henkilökuntaa, osassa tehdään oman työn ohella eri ammattikuntien toimesta
 - Asiantuntijuudessa eroja alueella
- Sitoo paljon hoitohenkilökunnan resurssia
- osalla asiakkaista pitkä matka jakelupisteille
- Vaatii paljon varastointitilaa yksiköissä

Hoitotarvikejakelu uudistuu

Uudistus parantaa palveluiden saavutettavuutta ja tasapuolistaa hoitotarvikejakelua Satakunnassa.

Palvelut lähemmäs asukkaita

Hoitotarvikejakelun keskittäminen tuo toimitukset lähelle kaikkia satakuntalaisia.



Asiointi myös verkossa

Uudistus mahdollistaa hoitotarvikkeiden tilaamisen ja asioinnin verkossa helposti.

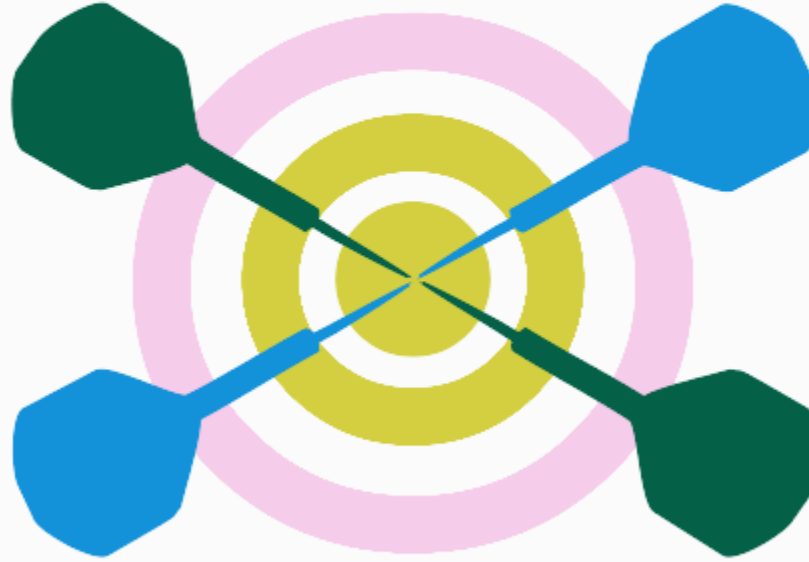
Tasapuolinen palvelu

Kaikki Satakunnan hyvinvointialueen asukkaat saavat yhdenvertaisen palvelun.



Yhtenäinen tarvikekanta

Tarvikkeet harmonisoidaan koko alueella, mikä helpottaa saatavuutta ja valintaa.



Keskitetty Hoitotarvikejakelu



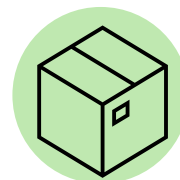
Asiakastilaus

Asiakas tilaa hänelle jakelupäätöksellä myönnettyt hoitotarvikkeet puhelimella, sähköpostilla tai sähköisen portaalin kautta



Tilauksen käsittely

Hoitotarvikepalvelun ammattilainen käsittelee ja tarkistaa tilauksen. Tekee keräilypyynnön tai tilaa suoratoimitettavat tarvikkeet toimitettavaksi asiakkaalle kotiin



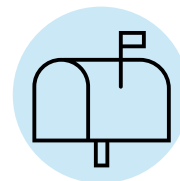
Keräily

Tuotteet keräillään hoitotarvikejakelun varastolta ja laitetaan odottamaan Postin noutoa



Jakelu

Posti noutaa tarvikkeet ja toimittaa ne asiakkaan valitsemaan noutolokerikkoon tai postin noutopisteeseen



Nouto

Asiakas noutaa hoitotarvikkeet valitsemastaan noutolokerikosta tai noutopisteeltä 5 arkipäivän kuluessa saapumisilmoituksesta

Hyödyt

-
- Tuotteet voidaan toimittaa asiakkaille lähelle riippumatta asuinkunnasta. Toimituspiste ei ole sidottu Sote pisteisiin, vaan kaikkialle Satakunnassa voidaan toimittaa tarvikkeita tasapuolisesti.
 - Palvelu toteutetaan aina hoitotarvikejakelun ammattilaisen toimesta kaikille asiakkaille tasapuolisesti: oikea tuote, oikea määrä, lähelle toimitettuna
 - Asiakasportaali mahdollistaa asiakkaan tilauksen 24/7 netin kautta
 - Keskitetty toiminta vähentää varastoinnin tarvetta kunnissa ja vapauttaa hoitohenkilökunnan resurssia yksiköissä hoitotyöhön. Lisäksi keskitetyssä varastossa voidaan varastoida harvinaisempia tuotteita ja ne ovat nopeasti saatavilla kaikille niitä käyttäville asiakkaille

Mahdolliset negatiiviset vaikutukset asiakkaan näkökulmasta

- Ns. luukkupalvelu poistuu. Hoitotarvikepalvelussa ei ole enää fyysistä asiakaspalvelupistettä, vaan jatkossa asiakaskontaktit tapahtuvat joko sähköisesti tai puhelimitse.
- Mikäli asia vaatii fyysisen kontaktin, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä hoitavaan tahoon tai lähimmälle sote-pisteelle.
- Puhelimeen ei enää välttämättä vastaa oman alueen tuttu hoitohenkilö, vaan hoitotarvikejakelu palvelee koko maakuntaa keskitetystä numerosta hoitotarvikepalvelun ammattilaisten toimesta.
- Asiakkaan täytyy ennakoida tilauksia ennen tarvikkeen loppumista. Kuitenkin Sote pisteeltä on saatavissa akuuttiin tarpeeseen tarvikkeita, jolloin asiakkaan hoito ei vaarannu.

Toiminnan kehittämisen positiiviset vaikutukset asiakkaan näkökannalta

- Palvelun taso ja saatavuus on vaihdellut aiemmin suuresti paikkakunnasta riippuen. Jatkossa asiantunteva hoitotarvikepalvelu mahdollistetaan kaikille asiakkaille asuinpaikkakunnasta riippumatta
 - Lähimpään hoitotarvikejakelun toimipisteeseen on saattanut olla kymmeniä kilometrejä, eikä palvelu ole välttämättä ollut saatavilla kuin satunnaisina soittoaikoina ja/tai paikan päälle mentäessä
 - Useimmilla paikkakunnilla puhelinpalvelu laajenee (avoinna arkisin klo 9–12). Käyttöön tulee myös takaisinsoittopalvelu.
 - Tarvittaessa yhteydenottopyynnön voi jättää myös sähköpostitse hoitotarvikepalvelu@sata.fi
 - Lisäksi hoitotarvikepalvelussa otetaan käyttöön sähköinen tilauspalvelu, joka on avoinna 24/7.
- Mikäli asiakkaalla ei ole itsellä käytössä älylaitetta/tietokonetta, sähköisessä palvelussa on myös puolesta asiointi mahdollisuus.
- Jatkossa yksityishenkilöiden tarvikkeet toimitetaan postin toimipisteisiin ja noutoautomaatteihin.
- Tilauksen yhteydessä asiakas voi itse valita, mistä postin toimipisteestä/-noutoautomaatista hän haluaa noutaa hoitotarvikkeensa.
- Kiireellisissä tapauksissa tarvikkeet voi noutaa satasairaalassa sijaitsevasta noutoautomaatista (toimitukset jopa samana päivänä)
 - Akuuteissa tapauksissa, joissa tarvikkeet ovat vaarassa loppua saa niitä hoitavasta yksiköstä esim. diabeteshoitajalta, haavahoitajalta, avannehoitajalta
- **Kotijakelua** pystytään ottamaan käyttöön koko hyvinvointialueella ja sen tuotevalikoimaa lisätään. Näissä tuotteissa toimitusaika kotiin toimitettuna jopa 3-5 vuorokaudessa
 - Kotihoidon ja palvelutalojen työntekijät pystyvät jatkossa hoitamaan asiakkaiden hoitotarviketilaukset suojatun sähköpostin kautta ja ne toimitetaan yksiköihin keskitetysti
 - Keskitetyllä hoitotarvikkeiden varastoinnilla pystytään nopeuttamaan toimitusta tuotteiden kohdalla, joilla aikaisemmin ollut jopa 2-4 viikon toimitusaikoja
 - Asiakkaan palvelu tehostuu uuden toiminnanhallintajärjestelmän kautta ja hänen kaikki palvelunsa koskien hoitotarvikepalvelua löytyvät järjestelmästä

Postin pakettitoimitus

- **Postipaketti**
- Vastaanottaja voi valita hänelle parhaan noutopaikan.
- Saapumisilmoitus OmaPostiin, tekstiviestinä tai sähköpostina heti, kun lähetys on haettavissa. Paketin seuranta mahdollista
- **7 vuorokauden säilytysaika (mahdollinen muutos 5 päivään)**
- Posti laajentanut toimintaansa. Noutolokerikko paikoissa myös postin noutopiste, johon paketit voidaan jättää, jos automaatti täynnä. Tästä ilmoitus asiakkaalle.
- Postin toimitusaika esim. välille Pori-Jämijärvi: Noudettavissa 2. työpäivänä klo 19.00 jälkeen
- Tiedotteessa annettu 1-2 viikon toimitusaika sisältää ei varastoitavien tuotteiden tilauksen toimittajalta, vastaanoton, pakkauksen, lähetyksen ja postin toimitusajan. Pääosin tuotteet saadaan asiakkaalle huomattavasti nopeammin, etenkin varastoitavien tuotteiden osalta.