

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
Tammi-huhtikuu	2024	TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Sairaalapalvelut	Akuuttiosastot	Akuuttiosastojen esihenkilöt + Teija Malassu	Kyllä kaikissa toimipisteissä

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan palveluyksikön vastuulla olevia käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä?

Millä tavoilla käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä palveluyksikössä seurataan?

Jos tiedot käsittelyajoista, odotusajoista tai hoitoon ja palveluun pääsystä julkaistaan verkkosivuilla, lisää linkki sivulle.

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä ollut poikkeamia?

Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä?

Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?

Päivittäin

Akuuttiosastoilla yhteinen seuranta taulukko ja palaverit x 2 viikossa.

Kyllä

Poikkeamia esiintyy jatkuvasti arviolta 34 jonottajaa keskimäärin 15-20 pvä/kk.

Kotiutusprosessin tehostaminen.

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?2
Päivittäin/työvuoroittain	Päivittäin tarkistetaan resurssit työvuorolistoista. Yksiköissä seurataan vakanssien täyttöastetta, jonka mukaan rekrytoidaan ensijaisesti Keusoten oman rekrytoinnin kautta tai tarvittaessa ostopalveluina.	Kyllä	Täyttämättömiä sh-vakansseja jatkuvasti rekrytointi haasteiden vuoksi. Myös äkilliset poissaolot ja muut pitkät poissaolot sekä Keusoten sisäiset työkierrot. Myös osaaikaisuudet tuovat vajetta.	Jatkuva rekrytointi, rekrytointi lisät, hälytysraha.

Onko tarkasteluajanjakso saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella annettu positiivista palautetta henkilöstölle tai palkittu heitä hyvästä asiakaskokemuksesta?	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu järjestelmään	Roidu- Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa;	Asiakkailta on tullut hyvää palautetta hoidosta, esimerkiksi saattohoidosta.	Kyllä	Hoitoon liittyvää palautetta, sekä hoitajille, että lääkäreille.	Kyllä	Laadittu toimintaohjeita hoitotyöntekijöille, koskien esimerkiksi kotiutusta. Myös koulutusta järjestetty.

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan edellä mainittujen asioiden sisältöjä?	Miten edellä mainittujen asioiden sisältöjä seurataan palveluyksikössä?	Mitä toistuvia aiheita tai ilmiöitä on tullut esiin muistutuksissa, kanteluissa, henkilökunnan epäkohtailmoituksissa ja/tai valvonta-asioissa?	Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvonta-asioiden tai kantelusta/valvontaa-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?3
Kyllä	2-3 kuukauden välein;Aina muistutuksen, kantelun, epäkohtailmoituksen, valvonta-asian tai päätöksen/ratkaisun saapuessa;	Tarpeen mukaan henkilökunnan kanssa ilmoitusten tullessa.;	Henkilökunnan käytös tai kohtelu;Hoitoon pääsy;Hoidon laatu;Lääkehoito;Palvelun saatavuus;Tiedonsaanti;Tahdonvastainen hoito/itseään määrääminen;Henkilöstön määrä;	Kyllä	Toimintaohjeita hoitohenkilökunnalle, esimerkiksi lääkitykseen liittyvät toimintaohjeet.

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakas- tai potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten toistuvia aiheita?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten toistuvia aiheita?	Mitä toistuvia aiheita/ilmiöitä on tullut esiin asiakas- /potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksissa?	Onko asiakas- /potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?4
Kyllä	Viikoittain	Esihenkilöt käsittelee haiprot järjestelmässä. Osa Haiproista käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa noin kerran kuukaudessa.	Lääketahtumat ovat yleisin, kaatumiset	Kyllä	Ilmoitusten moniammatillinen käsitteleminen. Prosessien ja toimintatapojen liittyvää arviointia ja käsittelyä.