

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	Kuntoutuspalvelut	Arviointi- ja kotikuntoutuspalvelu	Annika Sundström, Sini Setälä, Erja Blommendahl	Ei ole käytössä
----------------	------	--	-------------------	---------------------------------------	---	-----------------

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 käsittelyajoista ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä ollut poikkeamia?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut palveluun tai hoitoon pääsystä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Päivittäin	Tiimeissä jonotieto tulevista asiakkaista. Päivittäin arvioidaan, koska asiakas voidaan ottaa jaksolle. Terapeuttien osalta seurataan HTA:n tekemisen ja hoitotakuun oikea-aikaista toteutumista.	Ei julkaista verkkosivuilla	Kyllä	Lähes viikoittain, riippuen työntekijä resurssista sekä jo jaksolla olevien asiakkaiden palvelun tarpeen määärstä (arviointijakso). Terapeuttien palveluun pääsy on toteutunut hoitotakuun puitteissa.	<p>Pilotoidaan 05/24 keskitettyä toiminnanohjausta (Järvenpää, Tuusula), jonka yhtenä tavoitteena on huolehtia asiakkaiden tasavertaisesta palveluun pääsystä riippumatta asiakkaan asuinkunnasta.</p> <p>Keskitetyn puhelinpalvelu toimesta asiakkaiden hoitoon pääsyä seurataan päivittäin ja asiakkuuksia ohjataan alueellisen toiminnan eri tiimeihin.</p> <p>Kotona odottavien asiakkaiden tilannetta käyty läpi säännöllisesti myös palveluohjaajien kanssa ja pyritty ohjaamaan asiakkaita tarkoituksen mukaisesti palveluihin, mm. yksityisen palvelusetelin turvin.</p> <p>Toimintaa sujuvoitetaan ja alueellista toimintaa kehitetään projektisuunnittelijan toimesta.</p> <p>Palvelulle kehitetään myöntämisen perusteita yhteistyössä työntekijöiden kanssa ja näistä informoidaan yhteistyötahoja.</p>

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?
Päivittäin/työvuoroittain	<p>Aamuisin klo 7.20 pystiksessä, johon osallistuu jokaisesta tiimistä hoitaja. Pystiksessä katsotaan päivän resurssi ja asiakaskäynnit. Pystiksessä tarvittaessa jaetaan asiakaskäyntejä tai resurssia toisiin tiimeihin alueellisesti. Työntekijät raportoivat poikkeavasta tilanteesta reaaliaikaisesti (ruuhakautumista / väljyyttä) Esihenkilö (terapeutit) seuraa työntekijöiden ajanvarauskirjoja ja kuntien jonoja.</p>	Kyllä	Viikoittain eri tiimeissä. Tässä vaihtelevuutta, riippuen poissaolojen määrästä sekä tiimin asiakastilanteesta.	Päivittäin korjataan tilannetta ja tasataan resurssia yli kuntarajojen. 05/24 alkanut keskitetty toiminnanohjaus, jonka yhtenä tavoitteena on myös käyntiaikojen alueellinen vakiointi ja sen myötä asiakastöiden parempi suunnittelu sekä resurssointi.

Onko tarkasteluajanjaksolla 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?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Aina palautteen saapuessa;	Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams); Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Asiakkaan kohtaaminen, kuulluksi tuleminen ja jatkohoidon järjestäminen	Kyllä	Ei ole tullut	Ei ole ollut tarvetta	

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-asioden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?

Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?

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	Tiimeissä käsittelyn yhteydessä viikoittain. Esihenkilö seuraa ilmoitusten käsittelyiden toteutumista ja tarvittaessa nostaa aiheita tiimikokouksiin.	Lääkehoitoon sekä tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät tapahtumat	Kyllä	Tiimikohtaisesti mietitty korjaavia toimenpiteitä, mm lääkkeiden kaksoistarkastus, lääkehoidon oikea kirjaaminen sekä antokirjaukset