

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	Avokuntoutuspalvelu t	Kuntoutuspalvelujen esihenkilötiimi (Maarit Vihko-Mäkinen, Elisa Uosukainen, Reija Aho, Ilona Lahti)	Kyllä, mutta ei 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 palveluun tai hoitoon pääsystä?

Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?

Ei seuranta palveluyksikön vastuusta huolimatta

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?
Viikoittain	<p>Kuntoutuspalveluissa ei erillistä velvoittavaa mitoitusta, mutta henkilöstön riittävyyttä suhteessa palvelutarpeisiin arvioidaan säännöllisesti osana päivittäisjohtamista. Henkilöstön riittävyyttä seurataan esihenkilöiden toimesta mm. äkillisten ja ennakoitujen poissaolojen suunnitteluissa ja niihin liittyvissä toimissa. Lisäksi henkilöstön riittävyyttä seurataan osana talousarvion laadintaa. Jatkossa henkilöstön riittävyyttä seurataan ja riittävyys turvataan vahvistamalla alueellista palvelutuotantoa.</p>	Kyllä	<p>Kuntoutuspalveluissa ei ole sijaisia poissaolotilanteisiin, jonka seurauksena etenkin pitkät poissaolot ja osa-aikaisuudet ovat heikentäneet palvelujen saatavuutta. Määräaikaisiin tai osa-aikaisiin työsuhteisiin ei aina ole saatu sijaisia. Seuranta-aikana on käytettyä myös vuokratyövoimaa, jolla on varmistettu henkilöstön riittävyys.</p>	<p>Henkilöstön riittävyyteen on panostettu ns. rekrytointikampanjoin ja kilpailutuksin. Talousarvioneuvotteluihin 2025 esitetään sijaismäärärahojen sisällyttämistä talousarvioon. Alueellista toimintamallia edistetään vuoden 2024 aikana, jolla pyritään turvaamaan henkilöstön riittävyys alueellisesti.</p>

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	Kuukausittain; Viikoittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);	Palvelu on koettu hyväksi, asiantuntevaksi ja osaavaksi. Yksittäiset työntekijät saaneet kiitoksia.	Kyllä	Tyytymättömyys yksittäisiin palvelutapahtumiin ja yksittäiseen työntekijään sekä saatuun kohteluun. Lausuntoihin liittyvät viiveet.	Kyllä	Keskusteluja käyty ja käydään yksittäisen työntekijöiden kanssa. Verkkosivuille tehty muutoksia yksittäistenkin palautteiden perusteella.

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?
Kyllä	Aina muistutuksen, kantelun, epäkohtailmoituksen, valvonta-asian tai päätöksen/ratkaisun saapuessa;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Vain päällikkö/koordinoiva esihenkilö käsittelee;	Henkilökunnan käytös tai kohtelu;Asiakirjojen merkinnät;Päätös;Käsittely aika;Hoitoon pääsy;Hoidon laatu;	Kyllä	Keskustelujen käyty ja käydään yksittäisten työntekijöiden ja/tai ilmiöiden äärellä. Toimintamalleja ja alueellista palvelutuotantoa pyritään edistämään, jotta hoitoon pääsy voidaan turvata

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 käsittelevät ilmoituksia henkilöstökokouksissa aina, kun ilmoitus saapuu.	Apuvälineiden rikkoutumiset. Asiakkaiden kompastumiset/kaatumiset.	Kyllä	Toimintakäytänteitä arvioidaan ja tarpeen mukaan muutetaan esim. kirjaamiskäytänteitä läpikäyty ja ohjeistettu uudelleen. Apuvälineiden rikkoutumisten yhteydessä noudatetaan yhdessä sovittua toimintamallia, jota arvioidaan yhteistyössä HUS kanssa kuukausittain yhteistyökokouksissa.