

| 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 | Keusoten kuntoutuskeskus | Annika Sundström, Satu Raatikainen, Anne-Maria Välikangas, Maiju Marttinen | 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 pääsyssä ollut poikkeamia? Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä?

Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?

Päivittäin

Potilastietojärjestelmästä ja PBI:stä

Ei

| 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 | <p>Terapeuttien ja hoitajien resurssipalaveri päivittäin, jonka perusteella tasataan henkilöstömäärää osastojen välillä. Lääkärien vakanssitäyttöä, työmäärää ja kuormittuneisuutta seurataan kuukausittain.</p> | Kyllä | sairauslomien, vuosilomien ja muissa poissaoloissa tapahtuu poikkeamia | <p>Lääkärien osalta rekrytointia on vahvistettu, työnkuvan sisältöä on räätälöity tukemaan jaksamista, työtehtäviä on jaettu uudelleen. Yhteistyötä muihin Keusoten yksiköihin on vahvistettu. On laadittu kuntoutuksen koulutuspolku, päivitetty erikoistumiskoulutussopimukset yliopiston kanssa. On lähdetty rakentamaan koulutusputkia, joissa kuntoutuskeskuksella on merkittävä rooli.</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 | Aina palautteen saapuessa; | Asiakaspalautetyöryhmässä 1 x kk; | Kuntoutuksen laatu, ruoka, henkilökunta | Kyllä | kahden huoneen yhteiset WC:t, ruoissa ei ole merkintää, mitä ne sisältävät | Kyllä | Ravitsemustyöryhmä on käsitellyt kokouksissa ruoan esillepano ja tarjoamiseen liittyviä asioita. |

| Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai | 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/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai | Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?3 |
|--|---|---|---|---|---|
| Kyllä | Aina muistutuksen, kantelun, epäkohtailmoituksen, valvonta-asian tai päätöksen/ratkaisun saapuessa; | Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; | Muistutuksia on tullut niukasti. Seurantajaksolla on tullut vain yksi muistutus. Tyypillisesti muistutukset ovat liittyneet puutteelliseen kommunikatioon. Myös kaatumisiin tai akuuttitilanteisiin liittyviin epäkohtiin liittyviä muistutuksia on tullut satunnaisesti; | Kyllä | Henkilöstölle on painotettu asiakaslähtöisyyden ja asiakaskohtaamisten tärkeyttä. Henkilöstö osallistui tammikuussa 2024 Asiakaskohtaamista tukevaan koulutukseen. Kuntoutuksen laatuvuodessa on huomioitu teemoina esimerkiksi hoito- ja kuntoutustyön etiikka ja akuuttitilanteiden hoito. Kuntoutuskeskus osallistuu kaatumisen ehkäisyn kehittämistyöhön. |

| 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 | 2-3 kuukauden välein | Tiimipalavereissa 3 kk:n välein. | Tapaturmat, lääkitysvirheet | Kyllä | Lääkitysprosessin kehittäminen ja perehdytys, kaatumisen ehkäisemisen projekti, vuosikellossa lääkehuoneen perehdytys 1 x kk kaikille pakollinen, lääkitysprosessin kehittäminen eli toiminnasta lähtevät muutokset. Oma perehdytyskortti. |