

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
Tammi-huhtikuu	2024	IKVA - Ikäntyneiden ja vammaisten palvelut	Ikäntyneiden asumispalvelut	Lehmustokoti	Johanna Mannila	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?

Ei palveluyksikön vastuulla

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

Seurataan päivittäin ja reagoidaan mahdollisiin henkilöstöpuutteisiin. Raportointi viikon periodeissa Teams ohjaamoseurantoihin.

Ei

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	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;Aina palautteen saapuessa;	Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Tarv. myös viikoittain sh:n johdolla tiimipalavereissa;	Palautteet koskeneet tyytyväisyyttä hoitoon ja palveluun, asukkaat suosittelisivat käyttämäänsä palvelua muille, ovat kokeneet saaneensa tarvitsemaansa hoitoa ja palvelua ja kokeneet tulleen kuulluksi. Lisäksi ovat avoimissa palautteissaan kirjanneet kaiken olevan hyvin, olevansa tyytyväisiä palveluun, hoitajien olevan mukavia ja reippaita ja tuttujen hoitajien olevan hyviä. Lisäksi asukkaan omainen ilmaissut syvän kiitoksensa krs2 hoitajien työpanoksesta.	Kyllä	Palautteita on tullut liittyen ruoan saatavuuteen ja laatuun. Palautteet on viety eteenpäin Palmialle. Heillä on ollut mm. toimitushaasteita.	Kyllä	Palmian toimitushaasteiden takia on lisätty säännöllisten yhteistyöpalavereiden määrää heidän kanssaan. Olemme myös reaaliajassa antaneet palautetta Palmialle ja heiltä vaadittu korjaavia toimenpiteitä, kuten esim. toimittamaan mahdolliset puuttuvat tuotteet nopealla aikataululla.

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 muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?3

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	Seurataan viikoittain tiimipalavereissa ja/tai tarpeen mukaan.	Kaatumiset yleisin ilmoitusten aihe, mutta lääkepoikkeamia myös ollut.	Kyllä	Huomion kiinnittäminen esim. asioihin ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu, kuten esim. perehdytyksen tehostaminen ja esim. kaatumisissa mahdoll. lonkkahousujen ja jarrusukkien käytön arviointi. Lisäksi lääkejääkaapin lämpötilojen- ja annosjakelupussien kaksoistarkastuksen tärkeyttä korostettu. Käyty keskustelua henkilöstön kanssa lääkkeiden antamishetkien rauhoittamisesta (ei häiriötekijöitä lääkkeenantohetkellä), lääkehoidon huolellisesta toteuttamisesta ja lääkevastaavan vastuusta.