

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
Tammi-huhtikuu	2024	MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Perhekeskuspalvelut	Neuvola	Jarna Elomaa, Terhi Vaittinen, Sonja Peura	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?

Neuvolan terveydenhoitajien vastaanotoille pääsyä ei seurata säännöllisesti.
Neuvolalääkärien jonotilannetta 1.5v. ja 4v. lasten lääkäritarkastusten osalta seurataan kuukausittain PegasosOmnin jonojen kautta.

Kuukausittain

ei julkaista

Kyllä

Terveydenhoitajien osalta ei poikkeamia.
Neuvolalääkärien osalta on hoitoon pääsystä jatkuvasti poikkeamia. 1.5v. ja 4v. lääkärin tarkastuksia ei pystytä tekemään suunnitelman mukaisesti Tuusulan, Järvenpää ja Nurmijärven neuvoloissa.

Tarkastuksia tehty jononpurkupäivinä keväällä 2024.
Palveluseteli (vielä ei ole palveluntuottajaa).

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
Viikoittain	Neuvolan henkilöstömitoitusta seurataan neuvoloiden mitoitustaulukoiden ja htv-lukujen (Johdon kuukausiraportti) kautta.	Kyllä	Terveystenhoitajamitoitus ei vastaa THL:n suositusta. Poikkeama 4.5 htv. Erikoissairaanhoidosta siirtyy jatkuvasti tehtäviä perusterveydenhuollossa toteutettavaksi.	Tarve saada lisäresurssia neuvolaan. 6kk ryhmäneuvolan kautta tavoitellaan aikasäästöä. Ryhmäneuvolan jalkauttaminen v. 2024-2025 aikana.

Onko tarkasteluajanjaksoll a saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksik össä käydään läpi asiakaspalau tteita?	Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalaut teiden perusteella annettu positiivista palautetta henkilöstölle tai palkittu heitä hyvästä asiakaskokem uksesta?	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteid en 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 Roidu-järjestelmään	Viikoittain;	Kuukausipalaveris sa yhdessä henkilöstön kanssa;	Positiivista palautetta tulee ajoittain yksittäiselle työntekijälle tai tiimille. Palautteissa kiitetään hyvästä asiakaskokemukses ta.	Kyllä	Sähköisen ajanvarausmahdollisuu den/yhteydenottokana vien puute neuvolapalveluihin. Lääkäriaikojen puute. Asiakkaan kohtaamiseen liittyvää palautetta.	Kyllä	Neuvolan aulatilän viihtyvyyttä parannettu. Parhaillaan selvityksen sähköisen ajanvarauksen mahdollisuus neuvolapalveluihin.

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/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?3
Kyllä	Aina muistutuksen, kantelun, epäkohtailmoituksen, valvonta-asian tai päätöksen/ratkaisun saapuessa;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Palvelun saatavuus; Henkilökunnan käytös tai kohtelu; Yhteyden saaminen;	Kyllä	Käytössä yhteinen palautekäsittely monialaista käsittelyä vaativiin palautteisiin. Neuvolapalveluissa yksi epäkohtailmoitus liittyen neuvolaikäisen keskittymättömän lapsen hoitoon liittyen. Parhaillaan on päivityksessä alla kouluikäisen keskittymättömän lapsen hoitopolku, ohje on hyväksynnässä koordinoivilla esihenkilöillä.

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakas- tai potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten aiheita?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten 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 seuraavat. Kolmen kuukauden välein yksikössä tehdyistä asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia tehdään yhteenveto.	Rokottamiseen liittyvät ilmoitukset (väärä rokotteen antoaika, virheellisesti annettu rokote, väärä rokote), Puuttuva laboratoriolähete tai tehty laboratoriolähete ei ole siirtynyt HUS:n järjestelmään.	Kyllä	Jelppi-tiketti tehty laboratoriolähetteen siirtymisen ongelmista. Henkilökunnan kanssa keskusteltu rokotteen kirjaamisen kaksoistarkastus-käytännöstä. Lähetteen teko ennen kuin asiakas poistuu vastaanotolta.