

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
Tammi-huhtikuu	2024	IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Ikääntyneiden asumispalvelut	Pihlavistokoti	Niina Lakua	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?

Päivittäin/työvuoroittain

Seuranta päivittäin, reagointi viipymättä. Esimies raportoi viikon periodeissa henkilöstö resurssista Teamsiin 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?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Aina palautteen saapuessa; Kuukausittain;	Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa; Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Tarvittaessa viikoittain vastaavan sairaanhoitajan ja/tai tiimin sairaanhoitajan toimesta;	Palautteet koskeneet seuraavia asioita: Tyytyväisyys henkilökuntaa kohtaan liittyen hoitotyön laatuun- ja palveluun, asukkaan voinnin muuttumiseen liittyen nopea reagointi asiaan sekä omaisen ja lääkärin kontaktointi sekä hyvä että avoimen luonnollinen ilmapiiri yksikössä.	Kyllä	Palautteet koskeneet seuraavia asioita: Asukas huoneen pieni koko krs 1:llä, asukkaiden tasavertainen kohtelu / laatu Jampankaaren palvelupihan yksiköiden kesken (fysioterapeutti ja virikeohjaaja ei ole kaikissa taloissa), henkilöstön riittävyys, yöaikana asukkaan saama palvelu, toteutuuko asukkaille tehdyt hoitosuunnitelmat käytännössä, asukkaiden hampaiden hoito ja lääkärityö.	Kyllä	Esimies ja vastaava sairaanhoitaja olleet yhteydessä Mehiläiseen liittyen lääkäripalveluihin ja lääkärin toimintaan. Pääsääntöistä yötyötä tekevien kanssa pidetty palaveri, jossa käsitelty asukkaiden hoitotyötä yöaikana ja pelisääntöjä siihen liittyen. Omaisen kanssa käyty keskustelu liittyen asukkaiden tasapuoliseen kohteluun sekä annettu kirjallinen vastine asiassa. Tammistokotiin, Lehmustokotiin ja Pihlavistokotiin oli fysioterapeutin tehtävän haku ja nyt on saatu fysioterapeutti aloittamaan tehtävässä. Samoin on sovittu virikeohjaajan työskentely koko Jampankaaren palvelupihan alueella. Huolehdittu lisäksi päivittäin, että henkilöstöresurssi on riittävä ja lakisääteinen.

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?
Kyllä	Aina muistutuksen, kantelun, epäkohtailmoituksen, valvonta-asian tai päätöksen/ratkaisun saapuessa;	Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Henkilöstön määrä;Hoidon laatu;Asukkaan yksityisyys ja sen turvaaminen;	Kyllä	Esimies ja vastaava sairaanhoitaja muistuttaneet henkilökuntaa asukkaiden yksityisen turvaamisesta ja hyvän hoidon sekä palvelun tuottamisen merkityksestä henkilöstön aamupalavereissa ja henkilöstökokouksessa. Muistutettu, että asukkaan läheisen/läheisten informointi on tärkeää ja tulee tapahtua reaaliajassa. Esimies ja vastaava sairaanhoitaja käyvät yksikössä säännöllisesti keskustelua hoitotyön prosesseista ja toimintamalleista työntekijöiden kanssa muun muassa henkilöstökokouksissa ja tiimipalavereissa. Yksikössä tullaan lisäksi päivittämään kirjallisia ohjeita.

Onko tarkasteluajanjakso a 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	Seuranta tiimipalavereissa sairaanhoitajan toimesta ja/tai tarpeen mukaan vastaavan sairaanhoitajan/esimiehen toimesta.	Kaatumiset ja lääkehoitoon liittyvät tapahtumat.	Kyllä	Kiinnitetty huomiota em. asioihin ja sovittu toteutettavista toimenpiteistä. Toimenpiteinä ollut mm. perehdytyksen tehostaminen ja asukkaiden lonkkahousujen - ja jarrusukkien käytön muistuttaminen ja hankinta. Liikehälyttimien käytön muistuttaminen erityisesti yöaikana.