

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?	Raportin laatija/-t
Tammi-huhtikuu	2024	TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Avopalvelut	Suun terveydenhuolto		Erkki Sihvonen

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?

Viikoittain

Tarkastusjonoa omasta Excel-taulukosta, joka päivittyy viikoittain. Ajanvarausjonoa päivittäin.

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja%20oikeudet/hoitotakuu/>

Kyllä

Omaolossa vasteaika heitto 3.5%. Takaisinsoitot ruuhkautuneet maaliskuun lopulta Kiireellisen hoidon takaisinsoitot samana päivänä. Kiireettömän hoidon jono kasvanut vuodesta 2020 lähtien

Asiakasneuvonta: hlöstön koulutus/perehdytys muuttuneisiin toimintatapoihin. Kiireetön hoitojono: lisätyö, tiimimalli, ostopalvelu, palveluseteli, toimintojen keskittäminen

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

Delfoi Planner ohjelma, Keusotetason resurssi-Excel.
Yhteispalavereissa käydään läpi henkilöstön riittävyyttä viikoittain.
Henkilöstö antaa tietoja annettavien aikojen riittävyydestä

Kyllä

Päivittäin on poikkeamia, yllättävät poissaolot -sairastuminen

Vuokratyöntekijöiden palkkaus, henkilöstön siirtyminen toimipisteiden välillä

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 palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Aina palautteen saapuessa; Viikoittain; Kuukausittain;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Kehuja laadukkaasta hoidosta, ystävällinen palvelu. Pelkopotilaat huomioitu	Kyllä	Pitkä kiireettömän hoidon jono - hoitotakuu ei toteudu. Takaisinsoitto viivästynyt	Kyllä	Kiireetön hoitojono: ostopalvelu, vuokratyövoima, tiimimalli, lisätyö, tulossa palveluseteli, toimintojen keskittäminen. Asiakasneuvonnan henkilöstön koulutus ja perehdytys - lisätyöpäivät - lisäresurssi mahdollisuuksien mukaan.

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?
Kyllä	Viikoittain;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Henkilökunnan käytös tai kohtelu;Asiaksmaksu;Päättös;Palvelun saatavuus;Yhteyden saaminen;Hoitoon pääsy;Hoidon laatu;Tiedonsaanti;Henkilöstön määrä;	Kyllä	Kiireetön hoitojono: lisätyö, vuokratyövoima, tiimimalli, palveluseteli tulossa. Ammattihenkilö epäkohdat käydään läpi ao. henkilön kanssa. Asiakasneuvonta: koulutus/perehdytys. Lisätyöpäivät - resurssilisäys Tepasa-tason Laatu tiimi, joka käsittelee asioita laajemmin

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

Kuukausittain

Hoitolapalavereissa käydään läpi. Asiat viedään myös talokokouksiin

Pistotapaturmat, ICT-toiminnan häiriöt, jotka vaikuttavat asiakastyöhön

Kyllä

ICT ongelmista viestitään Jelpin kautta ja suoralla yhteydenotolla kun ongelma on ilmennyt. Huolellisen työskentelyn tärkeyttä painotetaan pistotapaturmien ehkäisemisessä , kun ilmoituksia käsitellään.