

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	Tammistokoti	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

Seuranta päivittäin ja reagoidaan mahdollisiin henkilöstöpuutteisiin. Raportointi viikon periodeissa Teams ohjaamoseurontoihin.

Ei

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksiköissä käydään läpi asiakaspalautteita?	Miten palveluyksiköissä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella annettu positiivista palautetta henkilöstölle tai palkitteita hyvästä	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Aina palveluyksiköissä käydään läpi asiakaspalautteita; Kuukausittain; tiimipalaverissa;	Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa; Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Tarv. myös viikoittain sh:n johdolla tiimipalaverissa;	Asiakaspalautteet koskeneet tyytyväisyyttä hoitoon ja palveluun sekä kokemukseen kuulluksi tulemisesta. Avoimissa palautteissa tuotu esiin olevan hyvä asia että voi asua yksin eikä tarvitse asua jonkun muun kanssa samassa, kiitetään hyvästä palvelusta ja todetaan palvelun pelaavan. Lisäksi koettu hoitajien olevan mukavia, kilttejä, avuliaita ja ystävällisiä. On myös koettu että Tammistokodissa viihdytään ja hoitajien ottavan selvää asioista mikäli eivät pysty heti asioihin vastaamaan.	Kyllä	Yksi palautteen antaja on tyytymätön hoitoon ja palveluun. Avoimissa palautteissa yksi vastaaja kokee tarvitsevänsä enemmän tukea jotta onnistuisi asioissaan paremmin sekä yksi palaute liittyy läheisen pettymykseen ettei uutta sairautta havaittu ajoissa. Lisäksi henkilöstölle on tullut suullisia palautteita liittyen ruoan saatavuuteen.	Kyllä	Keskusteltu siitä mitä voisimme jatkossa tehdä paremmin, korostettu hoidon suunnittelun tärkeyttä ja asukkaiden toiveiden ja tarpeiden selvittelyä esim. hoitoon ja palveluun liittyen sekä millaista tukea asukkaat tarvitsevat. Asukkaan ja hänen läheisensä kanssa on keskusteltu tilanteesta jossa uutta sairautta ei heti havaittu. Hoitajat olivat reagoineet tilanteeseen ja olivat raportoineet asiaa eteenpäin lääkärille. Läheiselle kerrottu että voidaan edelleen keskustella asiasta mikäli on tarvetta. Palmian toimitushaasteiden takia on lisätty heidän kanssa pidettäviä säännöllisiä yhteistyöpalavereita. Olemme myös reaaliajassa antaneet palautetta Palmialle ja heiltä vaadittu korjaavia toimenpiteitä, kuten esim. toimittamaan mahdolliset puuttuvat tuotteet nopealla aikataululla.

Onko tarkasteluajanjaksa saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituk- sia, valvonta- asioita tai päätöksiä/ratkais	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 epäkohtailmoituk- sissa ja/tai valvonta-asioissa?	Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvonta-asioden tai kantelusta/valvonta- asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai	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.	Lääkepoikkeamat yleisimmät ilmoitusten aiheet.	Kyllä	<p>Korjaavina toimenpiteinä huomion kiinnittäminen/tarkkuus em. asioihin ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu, kuten esim. perehdytyksen ja lääkityksen kaksoistarkastuksen tehostaminen sekä työnjaon selkeyttäminen.</p> <p>Asiaa aktiivisesti käsitelty tiimissä. Käyty keskustelua mm. työnjaosta, sijaisten ja keikkalaisten perehdytyksestä, kaksoistarkastuksesta, tarkkuudesta lääkelistan tarkistuksessa ja tulkinnessa. Lisäksi käyty keskustelua raportoinnin tärkeydestä. Tarv. käyty keskustelua yksittäisten työntekijöiden kanssa ja lisätty tiimin sh:n antamaa tukea muille hoitajille.</p>