

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
Tammi-huhtikuu	2024	TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Avopalvelut	Vastaanottopalvelut	Kaisa Vaviolahti yhdessä vastaanottopalveluid en esihenkilöiden kanssa	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 palveluun tai hoitoon pääsystä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Päivittäin	<p>Lead desk raportin kautta seurataan kysyntää johtotiimin kokouksessa</p> <p>Puheluiden tilannetta seurataan päivittäin, jonotilannetta ammattilaisten vastaanotoille seurataan vähintään viikoittain. Puhelutilanne nähdään reaaliaikaisena LeadDeskistä, raportointia on mahdollista seurata myös PBI- tai LeadDeskin raportoinnin kautta</p> <p>Puhelutilannetta seurataan reaaliaikaisesti, jonotilanteita viikottain</p> <p>Puhelutilannetta reaaliaikaisesti, jonotilanteita viikottain</p> <p>Puhelutilannetta seurataan useamman kerran päivässä. Kerran viikossa seurataan hoitoonpääsyjonoa</p>	Kyllä	<p>Kiireettömän hoidon jono pitkä</p> <p>Hoitotakuu ei ole toteutunut</p> <p>Puheluihin ei aina pystytä vastaamaan saman päivän aikana. Kaikkiin puheluihin ei aina pystytä vastaamaan päivittäin</p> <p>Puhelut ruuhkautuneet, lääkärin vastaanotolle pääsy jonoutunut</p> <p>Hoitotakuu ei toteudu, yhteydenottoa ei saa kaikki saman päivän aikana.</p>	<p>Jononpurkua on toteutettu</p> <p>Yli 2000 potilasta purettu jonoista pois</p> <p>Rentolle tulossa puhelinpiste, jossa team leader seuraa ja määrittää tarkemmin soitettavia puheluita</p> <p>Hoitajaresurssia on kohdennettu puhelimeen niin paljon kuin mahdollista. Lisäksi on järjestetty puhelupurkupäiviä lauantaisin.</p> <p>Huomioidaan asia henkilöstön sijoittelussa, pyritään huolehtimaan, että puheluihin pystytään vastaamaan päivittäin</p> <p>Pyritty auttamaan kirkonkylän ja Klaukkalan terveysasemilta puheluissa, Rajamäen walk in-potilaat hoidetaan kirkonkylällä, toisinaan myös asiakkaiden jatkohoidot sovitaan KK:lle</p> <p>Jova-projekti ja tiimimalliuudistus meneillään. Puhelinpäivät hoitajille, luomipolipäivät, muita pienempiä parannuksia</p>	

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

Käytössä tiimitaulut ja resurssitaulukot

Resurssitauluilta Lääkäripula on jatkuva

Henkilöstöresurssia seurataan säännöllisesti henkilöstöexcelin avulla.

Henkilöstön määrää seurataan henkilöstöExcelin avulla

Henkilöstön resurssiexcelin avulla Aamupalaverissa ja pitkin päivää, sekä tulevan kysynnän resurssia laskettaessa

Kyllä

Akuutteja poissaoloja, jatkuva muutaman lääkärin vaje  
Lääkäripula on ollut jatkuva  
Hoitajille ei saada lyhytaikaisia sijaisia

Rajamäessä hoitajaresurssissa ollut runsaasti vajausta äkillisistä poissaoloista johtuen

Lääkärimäärä on alkuvuodesta ollut reilusti alimitoitettu.  
Hoitajamäärä on aliresursoitu suhteessa työmäärään vaikka vakanssit olisi täynnä.  
Keusoten akuutin äkilliset puutokset pois Järvenpään vo:n hoitajatyöpanoksesta.

Rekrytointia tehostettu  
Ostolääkäreitä

Pyritään antamaan tukea muista yksiköistä tilanteen korjaamiseksi, pyritään huolehtimaan riittävästä henkilöstöresurssista  
Lääkirikrytointia kehitetty ja lisätty nuorten lääkäreiden tukea. Keusoten akuutille perustettu oma sijaisrinki alkuvuodesta, joka vähän helpottanut.

Päivittäin/työvuoroittain

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 asiakaskokemuks	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	Viikoittain;Aina palautteen saapuessa;Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Positiivista palautetta nousee raporteilta kuukausiraportilla. Saatavuus ja saavutettavuus parantuneet Kohtelusta tulee kiitosta Asiakkaan kohtaaminen, nopea avun saanti Asiakkaan kohtaaminen, nopea avunsaanti Asiakkaan kohtaaminen	Kyllä	Hoitoon pääsystä tulee paljon palautetta Lääkäriaikaa ei saa, puhelimeen ei vastata Adhd-tutkimusten ja työttömien terveystarkastusten viivästymisestä Viiveet palveluiden saannissa, asiakkaan kohtaaminen, tyytymättömyys annettuun hoitoon Asiakkaan kohtaaminen, hidas hoitopääsy, hidas yhteydensaanti, tyytymättömyys hoitoon Asiakkaan kohtaaminen, hoitoon pääsy, yhteydensaanti Lääkärille pääsy, epäonnistunut kohtaaminen ammattilaisen kanssa. Pitkä jono wi:pisteellä tai viive takaisinsoiton saamisessa.	Kyllä	Yritetty tehostaa hoitoon pääsyä panostamalla puhelinjonojen purkuun ja lääkärin vastaanottoaikoja lisätty. Lääkärien työpohjia ja roolituksia muutettu Puhelinvuoroihin suunniteltu muutoksia Yksilöihin kohdistuvia palautteita käyty henkilöiden kanssa läpi Pyritty vastaamaan päivittäiskysyntään entistä paremmin Pyritään vastaamaan puheluihin saman päivän aikana Pyritty kehittämään tiimin toimintaa niin, että hoitoon pääsy sujuvoituisi Takaisinsoittojen viivettä sekä wi:pisteen jonoa on koitettu pienentää hoitajan työnkuvan muutoksilla. Lääkärit tehneet lisätyönä vastaanottojonon purkua. Luomipolin perustaminen.

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	Viikoittain;Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Vain esihenkilö- /t seuraa;	Hoitoon pääsy;Hoidon laatu;	Kyllä	Tarkastellaan koulutustarpeita Jova-projekti ja tiimimallimuutos käynnissä

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	<p>Käydään läpi team leader kokouksessa ja siitä viedään yhteiseen tiimikokoukseen Hoitotyön esimies ja ayl katsovat 2-4 x kk Kuukausikokouksiin tehtävillä yhteenvedoilla. Alkamassa systemaattinen tiedon keruu ilmoitusten aiheista. Tehdään yhteenveto kuukausittain, alkamassa systemaattinen tiedonkeruu aiheista Yhteenveto käydään läpi kuukausittain henkilöstön kanssa Ilmoitukset käydään läpi ensin esihenkilökokouksessa ja sen jälkeen tl kokouksessa ja lopuksi vielä tiimikokouksissa.</p>	<p>Reseptien kirjaamisvirheitä, laboratoriolähetteitä puuttuu, potilaiden hoitoon liittyvää Varfariiniaannostelut Forsanten käytön loputtua ja siirryttyä Omniin Apteekeista paljon reseptien kirjoituksessa virheitä Reseptien virheistä ja puuttuvista laboratoriolähetteistä tullut useita ilmoituksia, toisista toimintayksiköistä tullut useampi ilmoitus hoitoon pääsyn vaikeuksista, puutteellisin tiedoin yksiköiden välillä siirretyistä asiakkaista useampi ilmoitus myös Puuttuvat laboratoriolähetteet, virheet kirjoitetuissa resepteissä, asiakkaan siirto yksiköstä toiseen tapahtunut vajain tiedoin, hoitoon pääsy ei ole ollut sujuvaa Hoitoonpääsy, puuttuvat laboratoriolähetteet Laboratoriotuloksien tarkastaminen ja tuloksiin reagoiminen</p>	Kyllä	<p>Muistutettu henkilökuntaa edellä mainituista asioista Tarkennettu marevan annostelun ohjeita Omnissa, lääkäreille tehty perhedytyslomake marevan annosteluun Tietoturvaohjeita käyty läpi Käyty läpi prosesseja, miten voitaisiin paremmin huolehtia, että tarvittavat lähetteet, reseptit yms. tulevat oikein kirjattua. Myös aptj:n kehittämisestä esitetty ehdotuksia. Tarkasteltu prosesseja, että tarvittavat lähetteet tulisivat aina kirjatuksi, aptj:n kehittämisestä tehty ehdotuksia Yritetty sujuvoittaa tiimin toimintaa hoitoon pääsyn parantamiseksi Laboratoriotuloksista laitetaan ajanvaraus hoitajan tai virtuaalihoitajan listalle, jolloin ne tulee varmasti katsotuksi ja ilmoitetuksi potilaalle.</p>