



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Arviointi- ja kotikuntoutuspalvelu

Palvelualue	Raportin laatija/-t
IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Sini Setälä, Annika Sundström, Erja Blommendahl

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

Kyllä kaikissa toimipisteissä

ASIAKASPALAUTTEET

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-äriestelmään	Aina palautteen saapuessa;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);	ei ole tullut negatiivista palautetta.	Kehutaan palvelua ja henkilökuntaa.	

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUDEN VAARATAPAHTUMAT

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?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Viikoittain	Keskustellaan tiimikokouksissa ja mietitään korjaavat toimenpiteet.	Tiedonkulku, lääkitysvirheet.	Kiinnitetty huomiota oikeaan kirjaamiseen ja tiedonhakuun. Lääkityksen kaksoistarkastus vakioitu ja sen suunnittelu hoitosuunnitelmaan.

HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?2
Kyllä	Päivittäin/työvuoroittain	Keskitetyn toiminnan ohjauksen ja esihenkilöiden seuranta.	Vuosi- ja sairauslomat, viikoittain ja ajoittain päivittäin.	Tasataan henkilöstöresurssia alueellisesti. Tehdään tarvittaessa päivittäin.

KÄSITTELYAJAT JA HOITON TAI PALVELUUN PÄÄSY

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä ollut poikkeamia?	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?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Päivittäin	Erilaisista taulukoista, pystyksissä.	Arviointijaksolle pääsystä poikkeamia johtuen henkilökunnan resurssitilanteesta (esim lomat / sairauslomat) ja jaksolla olevien asiakkaiden hoitoisuudesta (vie enemmän käyntiaikaa). Poikkeamien lukumäärää ei voida arvioida tilanteiden vaihtelevuuden vuoksi.	Keskitetty toiminnan ohjaus alkanut kesällä 2024 --> jonotusaikaa saatu lyhyemmäksi. Alueellista toimintaa lisätty, jolloin henkilöstöresurssin riittävyys parempi.

Jos tiedot käsittelyajoista, odotusajoista tai hoitoon ja palveluun pääsystä julkaistaan verkkosivuilla, lisää linkki sivulle.

▲
Ei mene verkkosivuille.

MUISTUTUKSET, KANTELUT JA EPÄKOHTAILMOITUKSET

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin?	Mitä toistuvia aiheita tai ilmiöitä on tullut esiin muistutuksissa, kanteluissa, henkilökunnan epäkohtailmoituksissa ja/tai valvonta-asioissa?	Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvonta-asioden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?
Kyllä	Ei toistuvia aiheita/ilmiöitä;	Kyllä