



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Kliiniset tukipalvelut

Palvelualue	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Miia Seistilä-Kyle	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-järjestelmään	Kuukausittain; Viikoittain	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Matkailijan rokotukset: palvelun kellonaika haastava työssäkäyville, rokotushuoneen löytäminen vaikeaa, aikoja niukasti, omakannassa ei näy tieto, jota asiakas tarvitsi ja joutui soittamaan. Hoitotarvikejakelu: hoitotarvikkeiden pitkä toimitusaika ja tilauksen käsittelyynoton viive.	Matkailijarokotusten NPS: toukokuu 91, kesäkuu-heinäkuu 100. Hoitotarvikejakelussa sähköinen tilauslomake on hyvä ja palvelu hyvää ja luotettavaa.	Hoitotarvikejakelussa tehdään selvitys voidaanko asiakkaille jakaa isompia tarvikemääriä joissain tuotteissa, jolloin tilaukset harvenisivat.

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	Tarkastellaan aina, kun tulee.	Hoitotarvikkeiden saatavuus ja jakoperusteet.	Päätöksiä tarkastellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti. Osallistutaan Uudenman alueen yhteisen hoitotarvikejakelukriteeristön työhön.

HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Päivittäin/työvuoroittain	Esihenkilöt seuraa ja tekee pitkän aikavälin suunnitelmaa. Henkilöstön aamukokouksessa katsotaan sen päivän tilanne.	Hoitotarvikejalussa kesällä 8 viikon ajan ja välinehuollossa ajoittain.	Oman henkilöstön lisätyöt ja työtehtävien priorisointi.

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	Aamukokouksissa seurataan puheluiden, viestien ja sähköisten lomakkeiden määrää ja käsittelyviivettä.	Hoitotarvikejakelussa tilausten käsittelyssä viivettä pitkin kesää.	Töitä on priorisoitu ja pidetty omalla henkilöstöllä jononpurkupäiviä.

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

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?
Ei		