



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Pihlavistokoti

Palvelualue	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Niina Lakua	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	Aina palautteen saapussa;Kuukausittain;	Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Tarvittaessa viikoittain vastaavan sairaanhoitajan ja/tai tiimin sairaanhoitajan toimesta;	Palautteet / kommentit koskeneet seuraavia asioita: asukkaan ruokailun avustamisen tilanteessa hoitaja katsellut omaa kännykkää, huoli henkilöstön määrästä/asukastyön laadusta/henkilöstön työssä jaksamisesta (asukaspaikkoja vähennetty), wc avun saanti oli kestänyt liian kauan/apua jouduttu pyytämään kaksi kertaa, asukas ei päässyt saunaa toiveesta huolimatta.	Palautteet / kommentit koskeneet seuraavia asioita: Hyvä hoito ja huolenpito, sisäinen siirto onnistunut hyvin tiimien välillä, asukas on tyytyväisen näköinen sekä levollinen, yhden hengen huone löytyi naapuritalosta joustavasti, asukkaan hoito ollut laadukasta, asukas tullut kuulluksi, tuttu henkilöstö tuo turvaa, kiire ei näy ja hoitajilla on aina aikaa keskustella, parempaa paikkaa ei voisi toivoa, Pihlavistokotiin pääseminen oli lottovoitto.	Esimies ja vastaava sairaanhoitaja käyneet palautteita ja niissä esiin tulleita kehittämiskohteita henkilöstön aamupalaverissa ja henkilöstökokouksessa. Lisäksi käyty henkilökohtaisia keskusteluja joidenkin työntekijöiden kanssa. Omaisten kanssa käyty keskusteluja.

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	Seuranta tiimipalaverissa sairaanhoitajan toimesta ja/tai tarpeen mukaan vastaavan sairaanhoitajan/esimiehen toimesta.	Kaatumiset, lääkehoito, väkivaltatilanne sekä tiedon dokumentointiin liittyvä vaaratapahtuma.	Vaaratapahtumista on keskusteltu ja pohdittu, kuinka ovat estettävissä. Kiinnitetty huomiota työntekijöiden perehdytykseen. Yksikköön saatu erillinen lääkehuone, joka otetaan käyttöön syksyn 2024 aikana. Tämä parantane merkittävästi asukkaiden lääkitysturvallisuutta. Lisäksi asukassijoittelua esimerkiksi ruokailutilanteissa arvioidaan yksilöllisesti (ketkä asukkaista on hyvä sijoittaa istumaan vierekkäin), jotta väkivaltatilanteilta vältytään.

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?
Ei	Päivittäin/työvuoroittain	Seuranta tapahtuu päivittäin, reagoiti viipymättä. Esimies raportoi viikon periodeissa henkilöstö resurssista Teamsiin ohjaamoseurantoihin.		

KÄSITTELYAJAT JA HOITON TAI PALVELUUN PÄÄSY

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä 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 pääsyssä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
	Ei palveluyksikön vastuulla			

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-asoiden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?
Ei		