



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Akuuttiosastot

| Palvelualue                              | Raportin laatija/-t  |
|--|--|
| TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito | Maria Lönnqvist, Heidi Kauppinen, Anni Karppila, Pirita Pehkonen |

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;Viikoittain; Kuukausittain;          | Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa; | Tiedonkulku potilaille ja läheisille hoidosta. Erityisesti kotiutuksesta tullut palautetta. | Kiitos hyvästä hoidosta tulee osastolla omaisilta ja potilailta.                     | Käyty henkilöstön kanssa osastotunneilla asiakaspalautteet läpi. Lääkärikokouksessa käyty läpi potilaan ja läheisen tiedon saantia. Kotiutuksen check-lista otettu käyttöön. Kotiutuksen ennakointi ohje laadittu. |

## 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  | Esihenkilökokouksissa kolmen kuukauden välein. Moniammatillisessa käsittelyssä viikoittain.                              | Lääkkeiden kaksoistarkastus ja lääkehoidon poikkeamat, tiedonkulun poikkeamat erityisesti erikoissairaanhoidosta siirtyessä, potilaiden kaatumiset | Kaksoistarkastuksen kertaaminen ja auditointi kaikissa yksiköissä, kaksoistarkastuksen ohjevideo on tehty, lääkehoidon systemaattinen perehdytys, sähköinen lääkkeenjako, erikoissairaanhoidosta siirtyvän potilaan lääkelistan tarkastusohje. Kaatumisten ehkäisyhanke käynnistetty akuuttiosastoilla lokakuussa |

## 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?  |
|--|--|--|---|--|
| Kyllä  | Päivittäin/työvuoroittain  | Lääkärityön osalta ylilääkäri arvioin päivittäin lääkäreiden riittävyttä ja tekee tarvittaessa työnjaon. Hoitohenkilöstön riittävyttä seurataan 24/7, esihenkilöiden ja vuorovastaavien toimesta. Henkilöstövajetta paikataan sairaalapalveluiden varahenkilöstöllä, Keusoten oman rekryn kautta sekä ostopalveluna. Myös osastojen oma henkilöstö tekee | Kts. 15 vastaus. Hoitohenkilöstö poikkeamia esiintyy viikottain. Tällä tarkoitetaan sitä, että yksittäisestä vuorosta puuttuu hoitaja. Lääkärityössä poikkeamia esiintyy viikottain ja nämä korjataan siten, että lääkäri tekee lääkäreiden kesken uuden työjaon. Lääkäreillä ei ole varahenkilöstöä. | Rekrytointia on tehostettu. Henkilöstömitoitusta tarkastellaan syksyn 2024 aikana tarkemmin alueellisena kokonaisuutena. |

## 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   | Päivätasolla seurataan Keusoten palvelualueiden mittariston sairaalapalveluiden paikkatilannetta. Tilannetaulukossa on tieto päivittäin sairaalahoitoon jonottavista potilaista ja sairaalahoidosta kotiutuvista potilaista. Viikkotasolla seurataan sairaalahoidosta jatkohoitoon jonottavien määrää. Kuukausitasolla seurataan käyttösuunnitelman tavoitteita tarkemmin, tavoitteiden toteutumista. Esimerkiksi hoitoon pääsy siirtoviivonäivät, hoitoon jonottavat potilaat ja | Siirtoviivemaksut erikoissairaanhoidosta. Potilasvirtaus onkin ollut ruuhkaisempien tammi- ja helmikuun jälkeen viime vuotta parempaa. Siirtoviivemaksuja on kertynyt kesäkuun loppuun mennessä 447 kpl (vuonna 2023 941) | Jonotusajat erikoissairaanhoidosta Keski-Uudenmaan sairaalan osastoille ja sieltä ikääntyneiden palveluihin olivat vuonna 2023 huomattavan pitkiä johtaen merkittäviin siirtoviivemaksuihin. Palvelualueiden ja pth-esh-rajat ylittävää yhteistyötä lisättiin ja työ jatkuu tiiviinä vuoden 2024 aikana sekä hankkeiden, että muun työskentelyn osalta. Potilasvirtausta seurataan tarkasti yhteistyössä ikääntyneiden palveluiden kanssa ja seurannan työkaluja on kehitetty. Akuttiosaston potilasprosessi on luovuttu ja prosessin |

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? |
|---|--|---|
| Kyllä   | Henkilökunnan käytös tai kohtelu;Tiedonsaanti;Hoidon laatu;Yhteyden saaminen;  | Kyllä   |