



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Avokuntoutuspalvelut

Palvelualue	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Reija Aho, Elisa Uosukainen, Mari Lamppu, Ilona Lahti	Kyllä, mutta ei 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;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);	Tyytymättömyys yksittäisiin palvelutapahtumiin ja yksittäiseen työntekijään ja saatuun kohteluun. Lausuntoihin liittyvät viiveet.	Palvelu on koettu osaavaksi ja asiantuntevaksi. Yksittäiset työntekijät ovat saaneet kiitosta palvelusta. Tilojen siisteydestä.	Keskusteluja käyty yksittäisten työntekijöiden kanssa. Verkkosivuille sekä puhelinnauhoitteisiin tehty muutoksia saatujen palautteiden johdosta.

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	Kuukausittain	Henkilöstön kanssa käydään ilmoituksia läpi aina ilmoitusten tullessa ja kootusti kuukausittain.	Apuvälineiden saatavuus.	Apuvälinepalveluprosessia kehitetty yhteistyössä HUS:in kanssa.

HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluysikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluysikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?2
Kyllä	Päivittäin/työvuoroittain	Kuntoutuspalveluissa ei erillistä velvoittavaa mitoitusta, mutta henkilöstön riittävyyttä suhteessa palvelutarpeisiin arvioidaan säännöllisesti osana päivittämisjohtamista. Henkilöstön riittävyyttä seurataan esihenkilöiden toimesta mm. äkillisten poissaolojen suunnittelussa ja niihin liittyvissä toimissa. Lisäksi henkilöstön riittävyyttä seurataan osana talousarvion laadintaa. jatkossa henkilöstön riittävyyttä seurataan ja riittävyys turvataan vahvistamalla alueellista palvelutuotantoa.	Kuntoutuspalveluissa ei ole sijaisia poissaolotilanteisiin, jonka seurauksena etenkin pitkät poissaolot ja osa-aikaisuudet ovat heikentäneet palvelujen saatavuutta. Määräaikaisiin tai osa-aikaisiin työsuhteisiin ei aina ole saatu sijaisia. Seuranta-aikana on käytetty myös vuokratyövoimaa lääkäripalveluiden saatavuus kehitysvammavastaanotolla.	Alueellista toimintamallia edistetään vuoden 2024 aikana, jolla pyritään turvaamaan henkilöstön riittävyys alueellisesti. Käytännön työtehtäviä on kehitetty ja leanattu jolla pyritty vapauttamaan/kohdentamaan työntekijöiden työpanosta tarkoituksen mukaisesti.

KÄSITTELYAJAT JA HOITON TAI PALVELUUN PÄÄSY

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluysikössä seurataan palveluysikön vastuulla olevia käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä?	Millä tavoilla käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä palveluysikössä 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?
Kyllä	Kuukausittain	Esihenkilöimissä hoitoon pääsyä seurataan kuukausittain ja henkilöstön kanssa seurantoja on jo toteutettu osassa tulosyksiköissä ja käytäntöjä jatkokehitetään.	Ensiaikojen saamisessa hoitotakuun mukaisesti on jonkin verran haasteita etenkin lasten- ja nuorten kuntoutuspalveluissa sekä tietyissä aikuisten avokuntoutuksen toimipisteissä. Kuntoutuspalveluissa hoitoon pääsee keskimäärin 0-14vr:ssa 91% asiakkaista.	Alueellista yhteistyötä ja asiakkaiden ohjausta on kehitetty sekä jonokäytänteitä muutettu ja kehitetty. Ohjeistuksia työntekijöiden ajanvarauskäytänteisiin on tehty.

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

Kuntoutuspalveluiden hoitoon pääsyä ei julkaista erikseen.

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	Asiakirjojen merkinnät;Asiakasmaksu;	Kyllä