



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

Kaikki

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Heikkilä

Palvelualue	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Taava Lankinen	Ei ole käytössä

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?
Ei					

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?4
Kyllä	Kuukausittain	Esihenkilö seuraa ilmoituksia ja ilmoituksista keskustellaan Heikkilän tiimipalaverissa.	Lääkehoitoon liittyviä ilmoituksia: -yksittäinen lääke on puuttunut dosetista -asukas on ottanut ilta- ja aamulääkkeet kerralla -asukas jättänyt epähuomiossa yksittäisen lääkkeen ottamatta (punainen lääke punaisessa lääkekipossa)	Lääkkeiden jaosta sovittu, että siihen varataan riittävästi aikaa ja työrauhaa. Yhden asukkaan kanssa otettu kuvakortit käyttöön, jotta aamu- ja iltalääkkeet eivät mene sekaisin.

HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Viikoittain	Työvuorosunnittelussa huomioidaan asiakastyöntarpeet ja henkilöstön riittävyys. Jos tulee sairauspoissaoloja niin esihenkilö suunnittelee yhdessä henkilöstön kanssa miten henkilöstö saadaan riittämään ja tarvittaessa esihenkilö kutsuu sijaisia.	Sairauspoissaoloista johtuvaa henkilöstövajetta satunnaisesti, joka saatu kuitenkin paikattua kutsumalla omaa henkilökuntaa töihin ja hyödyntämällä sijaisia. Toisinaan myös tuetun asumisen ohjaajat ovat paikanneet oman työnsä ohessa. Kerran myös sairaanhoitaja on tullut aamuavuksi Heikkilään.	Yhteistyöstä aamuapujen suhteen on sovittu kesän aikana Woimalan esihenkilön kanssa eli sieltä mahdollisuuksien mukaan ohjaaja voi tulla pariaksi tunniksi aamulla auttamaan ja sitten siirtyä Heikkilän asukkaiden mukana takaisin Woimalaan.

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