



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Keusoten kuntoutuskeskus

Palvelualue	Raportin laatija/-t
TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Annika Sundström, Maiju Marttinen, Sinikka Saarenheimo ja Anne-Maria Välikangas

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-järjestelmään	Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);Nimettyjen vastuuhenkilöiden toimesta;Asiakaspalautetiimi;	Epäasiallisesta kohtelusta. Huoneiden koosta, mielellään 1-2 potilasta. Ei yhteishuoneita.	Kurssitoiminta, positiivinen asiakaskokemus, kuntoutuksen vaikuttavuudesta, henkilöstön ammattitaito hyvä.	Esimies käynyt keskustelun asiakkaan kanssa ja mukana työntekijä jota kohtaan palaute tullut eli henkilökohtainen palaute. Keskusteltu hoitotyön kokouksissa kohteluun liittyvistä asioista.

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	4-6 kuukauden välein	Neljän kuukauden välein laaja raportti. Päivittäin vakavat. Turvallisuustiimi käy läpi kuukausittain, turvallisuustiimi nostaa esille toistuvat tapahtumat.	Kaatumiset ja lääkevirheet. Lääkevirheet jäivät usein kiinni kaksoistarkastuksessa.	Kaatumisten ennaltaehkäisyn projekti jonka pilotissa olemme mukana. Lääkehoitoprosessin kehittämistä tehty ja se jatkuu. Lääkehoitovirheet ovat vähentyneet. Kehittäminen jatkuu.

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	Päivittäin/työvuoroittain	Resurssipalaverit hoitotyöllä x3 / vrk. Terapeutit x1 / vrk ma-pe. Lääkärit seuraavat vakanssien täyttöä ja työmäärää ja kuormitusta kuukausittain. Esihenkilöt seuraavat päivittäin.	Äkillisiä poistumia joka ammattiryhmissä vaihtelevasti.	Terapeutit: Kaikki vakanssit täytetty ja terapeutit liikkuvat osastolta toiselle. Lääkärit: Rekrytointia on vahvistettu, työnkuvan sisältöä on räätälöity tukemaan jaksamista, työtehtäviä on jaettu uudelleen. Yhteistyötä muihin Keusoten yksiköihin on vahvistettu. On laadittu kuntoutuksen koulutuspolku, päivitetty erikoistumiskoulutussopimukset yliopiston kanssa. On lähdetty rakentamaan koulutusputkia, joissa kuntoutuskeskus on merkittävä rooli. Hoitotyö: Hoitotyön henkilöstö liikkuu osastolta toiselle, Rafaela hoitoisuus mittaus käytössä, varahenkilöstö käytössä. Tarvittaessa vastaava sh siirtynyt kentälle. Keikkalaiset.

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	SaPa Ymp sairaala- ja aspa paikkojen seurantataulukko. Tiistaisin ja torstaisin klo 8.15 pystis palaveri jossa kuntoutuskeskus on mukana. (Ylilääkäri Maiju Marttinen ja hoitoyön esimiehet) Uoma järjestelmä.	Pitkät jonotusajat esim. SAS-prosessiin ja kotaan. Sakkopäivien seuranta eli viivettä erikoisairaanhoidosta pääsystä Kuntoutuskeskukseen. Toimintaa kehitetään ja pyritään viiveettömään sisäänottoon.	Pystis palaverissa yhteisten pelisääntöjen hiominen ja niistä tiedottaminen, asiakkaiden viiveetön sisäänotto. Prosessien selkiyttäminen.

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

Ei ole verkkosivuilla

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		