



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Lehmustokoti

Palvelualue	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Johanna Mannila	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 saapuessa;Kuukausittain;	Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Tarvittaessa myös viikoittain sairaanhoitajan johdolla tiimipalaverissa;	Omainen antanut suullisia palautteita (ei Roidussa) jotka koskeneet tyytymättömyyttä hoitoon. Kokenut ettei hänen toiveitaan ole kuultu eikä hoito ole vastannut odotuksia.	Asiakaspalautteet koskeneet tyytyväisyyttä hoitoon ja palveluun, asiakas suosittelee käyttämänsä palvelua muille, kokee saaneensa tarvitsemaansa hoidon ja palvelun ja kokee tulleen kuulluksi. Avoimissa palautteissa keuhataan hoidon olevan loistavalla tasolla, ollaan tyytyväisiä hoitoon, hoitoneuvottelu koettu olleen avoin ja selkeä sekä kiitellään hoitajia ja keuhataan heitä ammattitaitoisiksi konkareiksi joilla on asiat hallussa. Asukas toteaa myös olevansa iloinen saadessaan olla Lehmustokodissa hoidossa ja kokee että hoitajat ovat mukavia.	Esihenkilö sopinut tapaamisista omaisen kanssa. On käyty yhteisiä keskusteluja ja selvitetty mistä tyytymättömyys johtuu ja pyritty etsimään ratkaisuja, jotka vastaavat omaisen tarpeita ja odotuksia. Henkilöstölle on annettu ohjeet, joiden mukaan heidän odotetaan toimivan.

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	Seurataan tarvittaessa viikoittain tiimipalaverissa ja/tai tarpeen mukaan. Edellisen viikon HaiProt käydään yksikön aamupalaverissa kerran viikossa läpi. Käydään yhteinen keskustelu myötävaikuttavista tekijöistä ja pohditaan toimenpide-ehdotuksia. Tavoitteena on vaaratapahtumista oppiminen ja toiminnan kehittäminen.	Kaatumiset yleisin ilmoitusten aihe, mutta myös joitakin lääkepoikkeamia ollut.	Huomion kiinnittäminen em. asioihin ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu, kuten esim. aktiivinen keskustelu yhtenäisistä toimintatavoista ja esim. kaatumisissa mahd. lonkkasukkien ja turvakypärän arviointi. Lisäksi fysioterapeutin ammattitaidon hyödyntäminen kaatumisen ehkäisyssä. Käyty keskustelua lääkkeiden antamishetkien rauhoittamisesta ja lääkehoidon huolellisesta toteuttamisesta sekä lääkkeitä antaessa sovittu varmistettavan että asukas on saanut nieltä lääkkeet. Sovittu että muistutetaan asiasta myös keikkalaisia, jotka eivät tunne asukkaita yhtä hyvin kuin oma henkilöstö.

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	Seurataan päivittäin ja reagoidaan mahdollisiin henkilöstöpuutteisiin. Raportointi viikon periodeissa Teams ohjaamoseurantoihin.		

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