



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Suun terveydenhuolto

Palvelualue	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Erkki Sihvonen	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;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Pitkä kiireettömän hoidon jono, takaisinsoitto viivästynyt	Laadukas hoito ja ystävällinen palvelu. Pelkopotilaat huomioitu hyvin	Henkilöstön koulutus/perehdytys muuttuneisiin toimintatapoihin/ It-järjestelmät. Lisätyöt purkamaan jonoa ja vuokrahammaslääkärit

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	Hoitolakokoukset, talokoukset	Pistotapaturmat, ICT toiminnan häiriöt haittaa asiakastyön toteutusta- hidastuminen.	ICT palaute JELPIN kautta eteenpäin. Kerrattu huolellisen työskentelyn merkitystä(pistotapaturmat)

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	Delfoi Planner henkilötön sijoittelutyökalu, viikkopalaverit, resurssityöryhmä	Päivittäin, lyhyet ja pitkät poissaolot.	Henkilöstön siirrot hoitoloiden välillä; vuokratyövoiman käyttö

KÄSITTELYAJAT JA HOITOON TAI PALVELUUN PÄÄSY

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä 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 pääsyssä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Viikoittain	Tarkastusjonoa Excel taulukosta viikottain ja puhelujonoa päivittäin	Takaisinsoitot osittain ruuhkautuneet, kiireelliset hoidetaan samana päivänä. Omaolossa noin 3,5% vasteaikaheitto. Hoitotakuujono kasvanut yli 18000.	Jononpurkusunnitelma vuodelle 2025, palveluseteli, vuokarahammaslääkäripalvelut, lisätyöt

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

www.keusote.fi/etusivu/meilläasiakkaana/edut- ja oikeudet

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-asoiden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?
Kyllä	Henkilökunnan käytös tai kohtelu;Asiaksmaksu;Päätös;Palvelun saatavuus;Yhteyden saaminen;Hoitoon pääsy;Tiedonsaanti;Hoidon laatu;Henkilöstön määrä;	Kyllä