



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Tähkä ja Jyvä

Palvelualue	Raportin laatija/-t
MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Mea Hannila-Niemelä

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

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?
Kyllä, mutta asiakaspalautteita ei ole kirjattu Roidu-järjestelmään	Kuukausittain;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;yhteisökokous;	-	Asiakkaiden yhteisökokouksessa on saatu hyvää palautetta toiminnasta.	

## 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	Viikoittain	Ilmoituksia käydään tarvittavilta osin läpi henkilökunnan tiimikokouksissa ja mietitään toimenpiteitä. Ilmoituksia käydään läpi myös pienemmällä työryhmällä, josta nostetaan tärkeitä teemoja koko tiimin käsiteltäväksi.	Ilmoituksia on tullut sekä sisäilmasta johtuvista asioista ja havainnoista että lääkehoitoon liittyvistä poikkeamatilanteista.	Sisäilmatutkimukset on tilattu yksikköön. Lääkehoitoon liittyviä käytänteitä päivitetään ja henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti.

## 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	Työvuorosuunnittelussa (3 viikon jakso) suunnitellaan henkilöstön riittävyys. Pitämissä poissaoloissa suunnitellaan sijaistusasiat ennakkolisesti. Äkillisissä poissaoloissa varaohjaaja ottaa vastuuta asiakasasioista tai asia sovitaan päivittäisessä työnojoissa.	On ollut äkillisiä sairauspoissaoloja.	Sijaisten hankinta. On saatu paljon uusia sijaista.

## KÄSITTELYAJAT JA HOITOON 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	Viikoittain	Viikoittain käydään henkilökunnan tiimissä kaikki uudet asiakasohjaukset läpi. Jos yksikössä ei ole tyhjiä paikkoja, käsittelyä ei tällöin tehdä.		

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