



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Vastaanottopalvelut

Palvelualue	Raportin laatija/-t
TEPASA - Terveyspalvelut ja sairaanhoito	Vastaanottopalveluiden esihenkilöt

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; Vain esihenkilö-/t käsittelee;	Asiakaspalautteissa nousee esille toive nopeammasta vasteajasta takaisinsoittopyynnön käsittelylle. Myös viive muissa yksiköissä tuotettavissa palveluissa nousee asiakaspalautteissa toistuvasti esille. Ongelmia yhteydenaunnissa ja ei ole saatu lääkäriltä sitä tutkimusta tai lääkettä mitä on haluttu Hoitoon pääsy, asiakaspalvelu, tyytymättömyys hoitoon. Erityisesti hoitoon pääsy korostuu. Ei ole ollut	Asiakaspalautteissa korostuvat henkilöstön ammattitaidon, empatian ja asiakaslähtöisen palvelun herättämät positiiviset tuntemukset. Palautteissa korostuu tunne siitä, että kuunnellaan ja tullaan kuulluksi. Hyvä kohtelu, ystävällinen henkilökunta ja asiat viety nopeasti eteenpäin Roidu palautteissa kuukausiraporteissa positiivista palautetta ammattilaisista. Kuukausi raporteja tarkoitus alkaa käymään läpi tiimipalaverissa. Välillä tulee teams kanavan kautta (joku jakaa tiedon siellä) yksittäisiä ammattilaisista koskevia palautteita ammattilaisista NPS on hyvä, lähes 80 Positiivista sanallista palautetta paljon	Muiden vastaanottopalveluiden yksiköiden kanssa yhteistyössä on pyritty pitämään vastaanottopalveluiden takaisinsoittolinjojen vasteaika mahdollisimman pienenä mm. resursointia tasaamalla sekä lyhytaikaisia sijaisia käyttämällä äkillisiä poissaoloja korvaamaan. Puhelinjonoihin pyritään vaikuttamaan Resurssointia mietitään aktiivisesti sekä resurssien painopisteitä säädellään toiminnan tehostamiseksi. Rekrytointiin panostettu. Yksilökeskusteluja käyty jos on ollut tiettyä ammattilaisista koskeva palaute Ei ole ollut tarvetta

## 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	Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia käsitellään viikoittain esihenkilöiden, vastuulääkärin ja team leaderin toimesta. Ilmoituksia käydään läpi lisäksi koko yksikön yhteisissä viikkokokouksissa. Normaalisti ayl ja hoitotyön esihenkilö seuraa n kahden viikon välein, loma-aikana ei ole ehditty seurata Käydään niitä läpi yhteisessä teamleader kokouksessa ja viedään nousseet tapahtumat tiimikokoukseen. Ilmoitukset käydään läpi henkilöstökokouksessa	Asiakas-/potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksissa toistuu jonkin verran tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät aiheet. Lääkemääräyksissä poikkeamia Unohduksia esim. suunnitelmissa, resepteissä sekä osamattomuutta ja tietopuutosta Hoitosuunnitelman jatkoa ei ole ilmoitettu potilaalle	Käyty yhdessä läpi poikkeamat tiimikokouksessa. Henkilöstön kanssa tehty selkeä suunnitelma, kuka ilmoittaa potilaalle jatkot. Toteutus otettu käyttöön heti. Käyty yhdessä läpi poikkeamat tiimikokouksessa.

## 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	Yksikössä seurataan toiminnoittain tiiviisti (tunneittain) saapuvaa kysyntää sekä asiakasvirtaa ja käytettävissä olevaa resurssia voidaan tarvittaessa uudelleen sijoittaa tarpeen mukaisesti. Tietoa kysynnästä kerätään myös pitkältä aikaväliltä ja tämän perusteella kysyntää ja henkilöstön riittävyyttä voidaan myös osin ennakoita. Todetaan poissaolijat Tiimitaulu( sijoituslista) käytössä mikä käydään yhteisesti läpi aamulla. Tiimitaulu( sijoituslista) käytössä mikä käydään yhteisesti läpi aamulla. Päivittäisjohtamisentaulu	Yksikössä on ollut äkillisiä, ennakoimattomia poissaoloja seurantajakson aikana. Elokuussa 10 sairaanhoitajan vaje, kolme pitkää poissaoloa, lisäksi kolme sijaista lopetti elokuun alussa kesken sijaisuuden ja lomakausi on vielä täysin käynnissä Lääkäreillä myös poissaoloja kesän aikana, kaksi pitkää poissaoloa ja useampi lyhyt Akuutteja ja pitkiä poissaoloja on päivittäin. Lääkäriakanssit eivät ole olleet täynnä pitkään aikaan (vuosia). Nyt loppuvuoden kolmasosan lääkäriakanssit eivät ole olleet täynnä pitkään aikaan (vuosia). Akuutteja ja pitkiä poissaoloja on päivittäin. Lääkäriakanssit eivät ole olleet täynnä pitkään aikaan (vuosia). Nyt loppuvuoden kolmasosan lääkäriakanssit eivät ole olleet täynnä pitkään aikaan (vuosia). Nyt loppuvuoden kolmasosan lääkäriakanssit eivät ole olleet täynnä pitkään aikaan (vuosia). Nyt loppuvuoden kolmasosan lääkäriakanssit eivät ole olleet täynnä pitkään aikaan (vuosia).	Yksikköön pyritään järjestämään osaava ja riittävä sijaisverkosto äkillisten, ennakoimattomien poissaolojen varalle. Organisaation sisäistä keikkatyötä pyritään helpottamaan uusien sisäisten ohjeistuksien avulla. Käynnissä on rekrytointikielto, poissaoloihin on vaikea vaikuttaa. Resurssointia mietitään aktiivisesti sekä resurssien painopisteitä säädellään toiminnan tehostamiseksi, rekrytointiin panostetaan edelleen. Veto ja pitovoimaa vaikuttavia tekijöitä pyritään parantamaan.

KÄSITTELYAJAT JA HOITON TAI PALVELUUN PÄÄSY **Teksti kokonaan luettavissa seuraavalla sivulla**

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	Vaihtelu seurannassa päivästä kuukauteen. Yksikössä seurataan päivittäisellä tasolla hoitotakuun toteutumista yksikössä toteutettavan hoidon tarpeen arvioinnin ja digitiimin lääkäreiden etävastaanottojen osalta. Tiimissä seurataan lisäksi hoitotakuun toteutumista palvelusetelillä tuotettavien lähivastaanottojen kannalta. Tätä seuranta tehdään palveluntarjoajan kuukausittaisilla raporteilla. Asiakkaiden yhteydenottojen kautta mahdollisista poikkeamista saadaan nopeasti tieto ja tarvittaessa tilanteeseen voidaan nopeasti reagoida. Esimiespalaverissa, normaalisti viikottain, kesällä lomien	Tämän raportin seuranta-aikana poikkeamia hoitotakuun määrittelemässä saman päivän aikana tehtävässä hoidon tarpeen arvioinnissa on ollut yksittäisinä päivinä, jolloin saapuvaan kysyntään ei ole pystytty vastaamaan saman arkipäivän aikana, vaan hoidon tarpeen arviointi on päästy tekemään vasta seuraavana arkipäivänä. Osaa puhelimitse saapuvasta kysynnästä vastataan yhteisvastuullisesti muiden alueen terveysasemien kanssa. Näillä linjoilla viive takaisinsoitossa on ajoittain ollut pidempi. Jonoja edelleen työttömien terveystarkastukseen, toimenpiteisiin ja takaisinsoittopuheluihin Lääkäriaikoja ei ole antaa riittävästi Lääkäriaikoja ei ole antaa riittävästi, HUOM! Jokelassa ei lääkäreitä	Tarvittaessa puheluiden ruuhkautuessa apua pyydetään ja sitä annetaan muilta terveysasemilta. Yhdessä kaikkien terveysasemien kanssa pyritään erilaisiin toimenpitein ja resurssien siirtoin vastaamaan kysyntäpiikkeihin ja jonoutuneisiin puhelinlinjoihin. Iltapäivien resurssointia on pyritty vahvistamaan, muu toiminta huomioiden. Suunnitteilla on lisäksi osaavan ja vahvan sijaisverkoston luominen lyhytaikaisia poissaoloja paikkaamaan. Ylimääräisiä toimenpidepäiviä ja ihonäyttöpölyt tulossa esiselvontaan. Puhelimen osalta hoitajaresurssissa 10 hoitajan vaje elokuussa, parantumassa vasta syyskuun

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

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/hoitotakuu/>

## 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	Hoitoon pääsy;	Kyllä

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	<p>Vaihtelu seurannassa päivästä kuukauteen.</p> <p>Yksikössä seurataan päivittäisellä tasolla hoitotakuun toteutumista yksikössä toteutettavan hoidon tarpeen arvioinnin ja digitiimin lääkäreiden etävastaanottojen osalta. Tiimissä seurataan lisäksi hoitotakuun toteutumista palvelusetelillä tuotettavien lähivastaanottojen kannalta. Tätä seuranta tehdään palveluntarjoajan kuukausittaisilla raporteilla. Asiakkaiden yhteydenottojen kautta mahdollisista poikkeamista saadaan nopeasti tieto ja tarvittaessa tilanteeseen voidaan nopeasti reagoida.</p> <p>Esimiespalaverissa, normaalisti viikottain, kesällä lomien vuoksi harvemmin jonoja seurataan eri kokouksissa. Jonoja seurataan eri palavareissa Puhelinjonoseuranta, vastaanottoaikojen seuranta Muistutukset, kantelut, palautteet</p>	<p>Tämän raportin seuranta-aikana poikkeamia hoitotakuun määrittelemässä saman päivän aikana tehtävässä hoidon tarpeen arvioinnissa on ollut yksittäisinä päivinä, jolloin saapuvaan kysyntään ei ole pystytty vastaamaan saman arkipäivän aikana, vaan hoidon tarpeen arviointi on päästy tekemään vastaa seuraavana arkipäivänä. Osaa puhelimitse saapuvasta kysynnästä vastataan yhteisvastuullisesti muiden alueen terveysasemien kanssa. Näillä linjoilla viive takaisinsoitossa on ajoittain ollut pidempi.</p> <p>Jonoja edelleen työttömien terveystarkastukseen, toimenpiteisiin ja takaisinsoittopuheluihin</p> <p>Lääkäriaikoja ei ole antaa riittävästi</p> <p>Lääkäriaikoja ei ole antaa riittävästi, HUOM! Jokelassa ei lääkäreitä</p>	<p>Tarvittaessa puheluiden ruuhkautuessa apua pyydetään ja sitä annetaan muilta terveysasemilta. Yhdessä kaikkien terveysasemien kanssa pyritään erilaisin toimenpitein ja resurssien siirroin vastaamaan kysyntäpiikkeihin ja jonoutuneisiin puhelinlinjoihin. Iltapäivien resurssointia on pyritty vahvistamaan, muu toiminta huomioiden. Suunnitteilla on lisäksi osaavan ja vahvan sijaisverkoston luominen lyhytaikaisia poissaoloja paikkaamaan. Ylimääräisiä toimenpidepäiviä ja ihonäyttöpölyt tulossa esiselulontaan. Puhelimen osalta hoitajaessurssissa 10 hoitajan vaje elokuussa, parantumassa vasta syyskuun puolivälin jälkeen. Uudessa tiimimallin mukaisessa sijoittelussa huomioitu puhelinresurssia uudella tavalla Resurssointia mietitään aktiivisesti sekä resurssien painopisteitä säädellään toiminnan tehostamiseksi, rekrytointiin panostetaan edelleen. Veto ja pitovoimaa vaikuttavia tekijöitä pyritään parantamaan. Resurssointia mietitään aktiivisesti sekä resurssien painopisteitä säädellään toiminnan tehostamiseksi, rekrytointiin panostetaan edelleen. Veto ja pitovoimaa vaikuttavia tekijöitä pyritään parantamaan. HUOM! Jokelassa ei lääkäreitä Resurssointia mietitään aktiivisesti sekä resurssien painopisteitä säädellään toiminnan tehostamiseksi, rekrytointiin panostetaan edelleen. Veto ja pitovoimaa vaikuttavia tekijöitä pyritään parantamaan. Resurssointia mietitään aktiivisesti sekä resurssien painopisteitä säädellään toiminnan tehostamiseksi, rekrytointiin panostetaan edelleen. Veto ja pitovoimaa vaikuttavia tekijöitä pyritään parantamaan.</p>