



Oma- ja hoivatuettujen seuranta- ja raportointi ajalta 1.7. - 30.9.2025

Palveluyksikkö:

Alueelliset kuntoutuspalvelut

Ajanjakso (3 kk):

1.7.-30.9.2025

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

Käsittelyajat ja/tai palveluun tai hoitoon pääsy lakisääteisissä määrärajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti

Miten yksikössä on seurattu:

Seurataan kuukausittain hoitopääsyn toteutumista palvelualueen johtoryhmässä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kuntoutuksen hoitopääsy ei kaikilta osin toteudu tavoitteen mukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Oman toiminnan vahvistamista jatketaan ja tarkistetaan rekrytointisuunnitelma. Hyödynnetään monituottajuutta. Jatketaan ammattilaisten vastuunjaon uudistamista mm. sihteerityöpanosta hyödyntämällä.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Seurataan kuukausittain käytettävissä olevien vakanssien täyttöastetta, hoitopääsyn toteutumista sekä ostopalveluiden käyttöä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Avoimia vakansseja ja henkilöstön vaihtuvuutta jonkin verran. Resurssien riittävyys vastaamaan asiakastarvetta ei kaikilta osin toteudu.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

On laajennettu yhteisen keskitetyn työpanoksen hyödyntämistä mm. digipalveluina. Tehty suunnitelma monituottajuuden hyödyntämisestä toimipisteissä tarpeen mukaan, arvioitu mm. vuokratyön tai sijaisuuksien tarpeita.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksiköissä seurataan osana kuukausittaista vastuuyksikön työskentelyä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakkaiden väsyminen kuntoutustilanteissa on aiheuttanut joitakin vaaratilanteita, mm. horjahtamisia tai kaatumisia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Arvioidaan mm. ryhmätoiminnassa kahden ohjaajan tarvetta.

Muistutukset, kantelut, oma- ja hoivatuettujen käsittelyä siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Käsitellään joka toinen viikko vastuulääkärin kuntoutustyöryhmässä tai palvelualuejohtajan johdolla.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Hoitopääsyn viivästymiseen tai asiakkaan tiedottamiseen liittyviä epäkohtia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Lisätään toimenpiteitä hoitopääsyn toteutumiseksi. Kehitetään viestintää ja tarkennetaan kuntoutusratkaisun liitteenä lähtevä tiedosto asiakkaan reklamaatiomahdollisuuksista.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Kuukausittainen NPS seuranta, yksikköihin tulevat suorat palautteet.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakaspalautteet on ollut pääosin positiivisia, Q3 NPS = 80

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Jatketaan kuukausittaista seuranta.