

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
Tammi-huhtikuu	2024	MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut	Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen ostopalvelut	Teija Nordström	Ei ole käytössä

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?	Jos tiedot käsittelyajoista, odotusajoista tai hoitoon ja palveluun pääsystä julkaistaan verkkosivuilla, lisää linkki sivulle.	Onko käsittelyajoista ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä ollut poikkeamia?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
--	--	--	---	---	---

Päivittäin

Päivittäin seurataan Navitaksen siirtoportaalia. Kerran viikossa on asiakastiimi, jossa jaetaan uudet asiakkaat koordinaattoreille.

Kyllä

Asiakassiirto omien asumispalveluiden väliltä jäi yhden työntekijän sähköpostiin, joka huomattiin vasta, kun asiakkaan oma sosiaalityöntekijä aikuissosiaalityöstä alkoi kyselemään palveluun pääsyä.

Siirtoprosessi päivitetään, on aikataulutettu ja oli sovittu jo ennen edellä mainittua tapahtumaa.

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?2
Kuukausittain	Arjessa käydään keskustelua, samalla kun huolehditaan poissaolevien työntekijöiden asiakkaiden palvelun tarpeesta.	Kyllä	Yksikössä on ollut pitkiä sairauslomia, ja poissaoloja 6.11.23 alkaen, jotka jatkuvat edelleen. Yksikössä on seitsemän asumispalvelukoordinaattoria, joten yhdenkin henkilön poissaolo on merkittävä.	<p>Vuoden 2024 alusta on priorisoitu töitä ja kevennetty prosesseja, muun muassa konsultointi ja yhteistyö taloustiimiin. Lisäksi siirtoprosessin ja asiakasmaksuohjeen päivitykset aikataulutettu toukokuulle. Otettu asiakastietojärjestelmä tehokkaampaan käyttöön, saadaan sieltä tarvittavat tiedot (tilastot, asiakasmäärät yms.), nyt ei tarvitse täyttää erikseen montaa exeliä. Otettu printer driver käyttöön.</p> <p>Vähennetty viikkotiimit puoleen, säästetty matkustusaikaa, kun pidetty tiimit välillä etänä. Asumisen tuen työryhmään osallistuminen mahdollisimman vähäisellä resurssoinnilla.</p> <p>Yhteisten tehtävien tekemiseen eivät kaikki osallistu, vaan sovitaan kuka osallistuu ja mihin, kaikille on kuitenkin mahdollisuus osallistua (riskienarvonta, omavalvontasuunnitelma, SHQS). Haettu 13.5.24 täyttölupaa sijaisen palkkaamiseksi.</p>

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella annettu positiivista palautetta henkilöstölle tai palkittu heitä hyvästä asiakaskokemuks	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, mutta asiakaspalautteita ei ole kirjattu Roidu-järjestelmään	Aina palautteen saapuessa;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Palveluntuottajilta on tullut hyvää palautetta siitä, että yksiköihin on nimetty vastuukoordinaattori. Aikuissosiaalityöstä on tullut hyvää palautetta yhteisestä työskentelystä.	Kyllä	Asiakasmaksupäätökset tulevat liian myöhään.	Kyllä	Hinnankorotusprosessi ei ole ollut toimiva, tätä kehitetään. Seuraava hinnankorotusprosessi alkaa syyskuussa, jolloin prosessiin varataan riittävästi aikaa ja suunnitellaan huolella.

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan edellä mainittujen asioiden sisältöjä?	Miten edellä mainittujen asioiden sisältöjä seurataan palveluyksikössä?	Mitä toistuvia aiheita tai ilmiöitä on tullut esiin muistutuksissa, kanteluissa, henkilökunnan epäkohtailmoituksissa ja/tai valvonta-asioissa?	Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvonta-asioiden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
--	--	---	--	--	---

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?	Onko asiakas- /potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?4
--	--	--	--	---	--

Kyllä

Kuukausittain

Tulosyksikkökokouksessa asiaa käydään läpi kerran kuukaudessa.

Ei ole ollut toistuvia ilmiöitä.

Kyllä

Prosessin päivitys, jottei se olisi niin haavoittuvainen ja yhden henkilön sähköpostin varassa.