

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
Tammi-huhtikuu	2024	IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Ikääntyneiden asumispalvelut	IKVA:n valvontayksikkö	Tuija Nuutinen, Sarianne Jyrkkänen, Sanna Hesanto, Aino Heino, Emmi Raudaskoski, Henna Vehmas, Karoliina Vainikainen, Piia Silvennoinen, Kati Rautio, Kirsi Suosilta, Iris Salonen, Jenni Kekkonen	Kyllä kaikissa toimipisteissä

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 käsittelyajoissa 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?
Kuukausittain	<p>Hallinnollisten vastineiden käsittelyaikoja seurattiin kahden viikon välein. Hallintolain mukaisesti oikaisuvaatimukset pyritään käsittelemään annettujen määräaikojen puitteissa. Keskimääräinen oikaisuvaatimusten käsittelyaika oli 67,9 vrk. Palveluihin pääsy ei ole yksikön vastuulla. Asiakkaiden yhteydenottoihin vastattiin kohtuullisessa ajassa yhteydenoton luonne huomioiden.</p> <p>Ikääntyneiden ostopalveluiden asiakkaita tavattiin asiakaskohtaisen valvonnan ja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yksikkö sai Keusoten laatupalkinnon asiakaskohtaisen valvontamallin kehittämistyöstä ja käyttöönottamisesta. Valvontakokonaisuuden toteutumista seurattiin kuukausittain. Valvontaa toteutettiin riskiperusteisesti ja kohdentuen resurssien mukaan.</p>	Kyllä	<p>Hallinnollisten vastineiden määräaikoihin jouduttiin pyytämään kaksi kertaa lisääaikaa, osin yksikön toiminnasta riippumattomista syistä johtuen. Oikaisuvaatimusten käsittelyaika on pysynyt samana vuoteen 2023 viimeiseen kolmannekseen verrattuna.</p>	<p>Oikaisuvaatimusten määrällisen kasvun vuoksi pyydettiin lisäapua saman palvelualueen sisällä. Lisäapua ei pystytty järjestämään. Esihenkilö jatkaa lisäresurssin selvittämistä.</p>

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?
2-3 kuukauden välein	Henkilöstön työtyytyväisyyttä seurattiin numeraalisesti, keskustellen tilanteesta kuukausittain. Lisäksi työntekijän ja esihenkilön välisissä keskusteluissa käsiteltiin henkilöstön riittävyyttä. Lomaaikojen suunnittelussa tehtiin näkyväksi henkilöstön riittävyyttä.	Kyllä	Henkilöstöresursseissa on ollut yhden henkilön työpanoksen puute koko tarkastelun ajan. Lisäksi olisi tarvittu noin 50% työntekijän työpanos hetkelliseen asiamäärien kasvuun.	Lisäresurssia on pyritty saamaan työn tueksi.

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;	Positiivisina ilmiöinä on tullut esille asumispalvelukoordin aattoreiden ja asumispalveluiden tarkastajan hieno kohtaaminen, kiinnostuneisuus ja valvonta. Asumispalvelukoordin aattoreiden läsnäolo hoivakodeilla on kerännyt kiitosta asiakkailta ja omaisilta.	Kyllä	Oikaisuvaatimusten käsittelyyn on tullut negatiivista palautteita asian käsittelyn aikamääräisiin liittyen. Asiakaspalvelun kautta negatiivisina ilmiöinä on esille tullut epätietoisuus asiantuntijoiden työnkuvista ja vastuista.	Kyllä	Asiantuntijoiden työn vastualueet on käyty läpi palveluntuottajien tapaamisissa. Asiakokonaisuus on luettavissa myös Teams-kanavalta.

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?3

Onko tarkasteluajanjaksoina 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
--	--	--	--	---	--