

| Ajanjakso, jota raportti koskee | Vuosi, jota raportti koskee | Palvelualue | Tulosalue | Palveluyksikkö | Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu? | Raportin laatija/-t |
|---------------------------------|-----------------------------|---|----------------------------------|------------------------------------|---|---------------------|
| Tammi-huhtikuu | 2024 | IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut | Kotona asumista tukevat palvelut | Ikäihmisten päiväaikainen toiminta | Ei ole käytössä | Raisa Laurila |

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?

Ei palveluyksikön vastuulla

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?

Päivittäin/työvuoroittain

Resurssien suunnittelussa käytetään Delfoi Planner-ohjelmistoa. Työajanseurantaa tehdään reaaliaikaisesti.

Ei

| 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 asiakaskokemuksesta? | Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella? | Onko asiakaspalautteiden perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia palveluun? | Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi? |
|---|--|---|--|--|--|---|---|
| Kyllä, mutta asiakaspalautteita ei ole kirjattu Roidu-järjestelmään | Aina palautteen saapuessa; | Tiimipalavereissa ; | Ystävällinen henkilökunta | Kyllä | -- | Ei ole ollut tarvetta | |

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin?

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?

Ei

| 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

SEuraamalla HaiPro-ilmoituksia.

Asiakkaiden karkailuja päivätoiminnasta.

Ei ole tehty tai suunniteltu, vaikka tarvetta olisi ollut