

Ajanjakso, jota raportti koskee

Vuosi, jota raportti koskee

Palvelualue

Tulosalue

Palveluyksikkö

Raportin laatija/-t

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

Tammi-huhtikuu

2024

IKVA - Ikäntyneiden ja vammaisten palvelut

Vammaisten palvelut

Isännäntien päivätoiminta

Sanna Naskila

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 pääsyssä ollut poikkeamia?

Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä?

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?2

Päivittäin/työvuorittain

Poissaolot ilmoitetaan esihenkilölle ja yksikkö ilmoittaa, mikäli resurssia ei ole riittävästi. Esihenkilö suunnittelee toiminnan/sijaistuksen yhdessä yksikön kanssa niin, että resurssit riittävät

Ei

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksiköissä 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, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Kuukausittain;	Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa;	Positiivista palautetta on annettu mukavasta henkilöstöstä ja toiminnasta.	Kyllä	Palautteet eivät ole olleet negatiivisia.	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-asioden 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 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	Viikoittain	Vaaratapahtumatilanteet käydään yksikössä koko henkilöstön kanssa läpi mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen.	Asiakkaiden väkivaltatilanteet.	Kyllä	Päivätoimintaa ja päivittäisiä asiakastilanteita on muokattu ohjauksen, päivärytmin ja viikko-ohjelman osalta. Toimintatapoja on uudistettu ja yhtenäistetty ja toimitiloja muokattu mahdollisuuksien mukaan. Koulutus tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan on toteutettu ja yhteistyötä muiden asiantuntijatahojen (IMO-työryhmä ja jalkautuvat palvelut sekä toiset päivätoimintayksiköt) kanssa on tehty.