

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	Järvenpään työ- ja päivätoiminta	Marika Kilkinen	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

Yhteistyössä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen kanssa käsitellään palvelutarpeita niiden aktivoituttua.

Ei

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/työvuoroittain

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstömitoitus, mikä pohjautuu palvelutuotteisiin. Äkillisiin poissaoloihin reagoidaan välittömästi ja ryhdytään toimenpiteisiin mitoituksen ylläpitämiseksi.

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, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Aina palautteen saapuessa;	Työpaikkakokouksissa;	Päivätoiminta on kiva paikka ja sinne on mukava tulla. Ihmiset ovat iloisia ja siellä viihtyy.	Kyllä	Joskus ruoka ei ole hyvän makuista. Joskus ei ole kiva tulla, koska haluaisi jäädä päiväksi kotiin.	Ei ole tehty tai suunniteltu, vaikka tarvetta olisi ollut	

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?3
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

Onko tarkasteluajanjakso 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	Viikoittain	Vaaratapahtumailmoitukset käydään tiimeissä läpi purkukeskusteluna ja siinä tehdään tarvittaessa jatkotoimenpiteille suunnitelmaa. Työpaikkakokouksissa keskustellaan vaaratapahtumailmoituksista henkilökunnan kanssa.	Uhka- ja väkivaltatilanteet	Kyllä	Painopiste on ennaltaehkäisyssä ja sen vuoksi tehdään yhdessä sovitut toimintamallit ja turvasuunnitelmat. Tämän lisäksi henkilökunnan osaamisen vahvistaminen esimerkiksi vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, itsemääräämisoikeus, Avekki, autismin- ja mielenterveydenkirjon tieto, Nepsy-ohjaus jne. Riskien arvioinnit, tarvittaessa yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Defusing-ohjaus ja työterveyshuollon palvelut mahdollisiin purkutilannetarpeisiin. Fyysisen tilan muokkaamista turvallisemmaksi yhteistyössä Avekki kouluttajan ja työsuojeluvaltuutetun kanssa.