

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	Lastensuojelun palvelut	Tehostettu perhetyö	Mari-Susanna Fennander	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 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?
Viikoittain	<p>Viikottaisissa tiimeissä käydään sosiaalityöntekijän tekemät asiakaslähetteet läpi ja arvioidaan palvelun aloitusajankohta. Lähtökohtana on mahdollisimman nopeasti järjestettävä perhetyön jakso.</p> <p>Jos perhetyön palvelua ei saada tuotettua omalla tuotannolla, sosiaalityöntekijä ostaa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta.</p>		Kyllä	<p>Työntekijöiden sairastapauksissa palveluissa voi olla työntekijävaihdoksia. Ajoittain voi olla myös ruuhkaa ja ei voida ottaa uusia asiakkuuksia. Nyt huhti-toukokuussa 2024 meillä on menossa muutoksia perhetyön palveluiden järjestämisessä keusotetasoisesti ja se vaikuttaa palveluiden sujuvuuteen. Nyt emme pysty hoitamaan kaikkia asiakaslähetteitä, koska osa työntekijöistä siirtyy tekemään perhetyön sisällä toisenlaista työmuotoa. Näin ollen perheitä ohjautuu ostopalveluun.</p>	<p>Meillä pääsee perhetyön asiakkuuteen nopealla aikataululla normaalisti, mutta nyt muutostilanteessa on hitautta. Työntekijöitä sijoitellaan uudestaan perhetyön sisällä eli ns palvelumuotoilu menossa ja pyritään sitä kautta vastaamaan perheiden kriisitilanteisiin jatkossa nopeammin.</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

Viikoittain

Henkilöstön riittävyyttä seurataan viikottain tiimeissä ja esihenkilö tietenkin tietää päivittäisen resurssitilanteen ja työntekijöiden poissaolot.

Kyllä

Parissa tiimissä on ollut pitkiä sairauslomia parilla työntekijällä.

Perheohjaajia on tarvittaessa liikuteltu yli kuntarajojen työpariksi. Osa-aikaisten työntekijöiden "hännät" käytetty sijaisen palkkaukseen.

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	Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Tyytyväisyys saatuun ystävälliseen, kuuntelemaan palveluun ja työntekijöiden ammattitaitoon	Kyllä	Perhetyössä ei ole tullut tänä vuonna negatiivista palautetta	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?
---	--	---	--	---	---

Kyllä

Viikoittain;

Vain esihenkilö-/t seuraa;

Henkilökunnan käytös tai kohtelu;

Ei ole ollut tarvetta

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	Viikoittain	Esihenkilö seuraa, yhdessä tiimin tai työntekijän kanssa käsitellään tapauskohtaisesti.	Meillä tulee näitä tosi vähän, tässäkin tapauksessa vain yksi. Tämä ei koskenut meidän perhetyön asiakasta. Työntekijä löysi lastensuojelun avohuollon toimistossa näkyvältä paikalta jonkun toisen työntekijän asiakaspapereita ja teki asiasta asiakasturvallisuusilmoituksen.	Kyllä	Työntekijöitä on infottu huolehtimaan tarkasti asiakaspapereista ja säilyttämään niitä lukollisessa kaapissa. Työpäivän jälkeen ja huoneesta poistuessa ei saa jättää mitään papereita pöydille.