

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	Vammaisten asumispalvelut, tuettu asuminen	Taava Lankinen	

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

Viikoittain

Asiakastyöstä ja sen määrästä keskustellaan viikoittain toistuvissa tiimipalavereissa.

Kyllä

Järvenpään alueella aloittanut useampi uusi asiakas tuetun asumisen palvelussa. Myös ostopalveluiden purkuun liittyen uusia asiakkuuksia tulee jatkossakin. Uusien asiakkuuksien käynnistäminen vie resursseja.

Valmistellaan lisätyövoiman rekrytointia osana asumispalveluiden kehittämistä.

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;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	-	Ei	Asiakkaan ruokatoimituksessa on tullut unohduksia.	Kyllä	Ruokatoimituksien liittyvästä palautteesta on keskusteltu tiimipalaverissa ja asiaan kiinnitetään tarkkuutta erityisesti, kun tiimissä ilmenee poissaoloja ja joudutaan hyödyntämään sijaisia tai muuten järjestelemään viikkokalenteria

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?3
Ei					

Onko tarkasteluajanjakso saapunut asiakas- tai potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten aiheita?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten 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?
Kyllä	4-6 kuukauden välein	Esihenkilö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia viikoittain ja omavalvontasuunnitelman seurantaraportoinnin yhteydessä.	Raportointikaudella on tullut kaksi ilmoitusta uhkaavasta tilanteesta. Toinen tapahtuma on liittynyt asiakkaan käytökseen ja toinen ulkopuoliseen uhkaan asiakaskäynniltä lähdettäessä.	Kyllä	Tarkennettu kotikäynteihin liittyviä turvallisuusohjeita.