

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	Ikäntyneiden asumispalvelut	Ylähovi	Tanja Vahvelainen	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 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 riittävyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyttä?	Onko henkilöstön riittävydessä ollut poikkeamia?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Päivittäin/työvuoroittain	<p>Työvuorolistat ovat näkyvillä ja aina, mikäli tulee poissaolosta ilmoitus, laitetaan vuoro heti hakuun Lauraan. Tarvittaessa otetaan myös itse puhelimitse yhteyttä aiemmin yksikössä työskennelleisiin sijaisiin, jotta saadaan tarve paikattua. Tarvittaessa, jos sijaista ei saada, joku oma työntekijä tekee pitkän työvuoron vajeen paikkaamiseksi. Lisäksi viikoittain kerätään excel taulukkoon menneen viikon jokaisen työntekijän työtunnit, ja tarkistetaan mitoitus.</p>	Kyllä	<p>Poikkeamia on hyvin harvoin. Viikolla 17 mitoitus lasku hetkellisesti, yhtenä päivänä, koska ilmaantui äkillinen pitkäaikainen poissaolo, ja sijaisia ei saatu riittävää määrää.</p>	<p>Päivittäin seurataan mitoitusta ja henkilöstötilannetta tarkkaan, ja työntekijöiden kanssa käydään yksikkökokouksessa keskustelu tilapäisestä joustamisesta.</p>

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?	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	2-3 kuukauden välein;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Vain esihenkilö-/t käsittelee;	Paljon kiitosta tulee, lähinnä läheisiltä.	Kyllä	Ei suoranaista negatiivista, mutta osittain eri mieltä olevia vastauksia.	Kyllä	Koska muutamia vastauksia on "Osittain eri mieltä" kohdassa "Koin tulleen kuulluksi", keskustelemme asiasta yksikkökokouksessa. Meidän tehtävämme on myös kuunnella.

Onko tarkasteluajanjaksa saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvontasuasioita tai päätöksiä/ratkais	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 valvontasuasioissa?	Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvontasuasioiden tai kantelusta/valvontasuasiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai	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	Esihenkilö käsittelee poikkeamaillmoitukset ja ottaa ne viikkopalavereissa esille. Myös aamupalavereissa keskustellaan ajoittain mm. asukkaiden kaatumisriskistä.	Kaatumisia.	Kyllä	Pyydetään läheisiä ostamaan lonkkasuojia. Keskusteltu myös siitä, että asukkaat riisuvat ne pois. Puhututtanut myös aihe tarvittavien lääkkeiden antamisen jälkeen asukkaan voinnin tarkkailusta, sitä tulee tehdä enemmän, mikäli asukas saa jonkin tarvittavan, yleensä rauhoittavan lääkkeen.