



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Aikuissosiaalityö, TYP-työ ja maahanmuuttopalvelut

Palvelualue	Raportin laatija/-t
MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Heini Kuosmanen ja Minna Lindqvist

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

Ei ole käytössä

## ASIAKASPALAUTTEET

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Kuukausittain;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Henkilöstön tavoitettavuudesta on annettu palautetta. Yleisesti tyytymättömyys palveluun tai päätökseen ja toive vaihtaa työnantajaa.	Työkyvyn- ja työllistymisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden osalta Roidu- palautteissa elokuussa NPS on ollut 100.	

## ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUDEN VAARATAPAHTUMAT

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?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Kuukausittain	Käsitellään tulosalueen kokouksessa kuukausittain.	Palvelun alkamisen viiveestä johtuvia asiakasturvallisuuteen liittyviä ilmoituksia.  Uhkaavia asiakastilanteita.	Yhteiskehittäminen prosessien sujuvoittamiseksi siirtymävaiheissa.  Tiimien sisäisiä järjestelyjä asiakastyöhön liittyen.

## HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluysikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluysikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?2
Kyllä	Päivittäin/työvuoroittain	Esihenkilö seuraa mahdollisia poikkeamia ja tarvittaessa tehdään järjestelyjä työtehtävien osalta.	Rekrytointeja on meneillään ja kaikilla alueilla ei ole täysi mitoitus tällä hetkellä. Sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa on ollut haasteita.	Rekrytointia tehdään aktiivisesti. Työtehtäviä jaetaan, siten että ne tulevat hoidetuiksi.

## KÄSITTELYAJAT JA HOITON TAI PALVELUUN PÄÄSY

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluysikössä seurataan palveluysikön vastuulla olevia käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä?	Millä tavoilla käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä palveluysikössä seurataan?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Päivittäin	Työntekijät seuraavat omia käsittelyssä olevien asioiden lakisääteisiä määräaikoja. Esihenkilöt seuraavat viikoittain ja lisäksi toimeentulotuen käsittelyajoissa ovat valtakunnalliset seurantajaksot kaksi kertaa vuodessa. Myös työntekijöiden asiakasmääriä ja henkilöstötilannetta seurataan, jotta turvataan palveluun pääsy ja palvelun toteutuminen.	Työikäisten palveluketjua kehitetään ja prosessiin liittyen on ollut yksittäisiä viiveitä käsittelyajoissa.	Prosessien kehittämistä jatketaan edelleen.

Jos tiedot käsittelyajoista, odotusajoista tai hoitoon ja palveluun pääsystä julkaistaan verkkosivuilla, lisää linkki sivulle.

## MUISTUTUKSET, KANTELUT JA EPÄKOHTAILMOITUKSET

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin?	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?
Kyllä	Ei toistuvia aiheita/ilmiöitä; tyytymättömyys palveluun;	Ei ole ollut tarvetta