

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?	Raportin laatija/-t
Tammi-huhtikuu	2024	MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut	Aikuissosiaalityö, TYP-työ ja maahanmuuttopalvelut	Ei ole käytössä	Kuosmanen Heini

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	Toimeentulotuen käsittelyaikojen seurantakuukaudet ovat huhti- ja lokakuu. Palveluun pääsyä seurataan kuukausittain seuraamalla työntekijäkohtaisia asiakasmääriä ja esim. uusien asiakkaiden määrää ja työntekijöiden kertomaa palveluun pääsystä.		Kyllä	Toimeentulotuen käsittelyaika tai tapaamisajan saaminen on saattanut viivästyä joissakin tilanteissa, johtuen esimerkiksi työntekijävajeesta.	Aikuissosiaalityön toimeentulotuen käsittely on organisoitu uudelleen keskitettyyn toimistotiimiin, jolloin pienten yksiköiden haavoittuvuuden haitat vähenevät, kun prosessit on saatu toimiviksi. Samoin on muodostettu vuoden 2024 alusta pohjoisen ja etelän alueen yksiköt aikuissosiaalityöhön, millä pyritään saamaan myös palvelun saatavuuden alueelliset erot tasoittumaan.

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?

Kuukausittain

Seurataan työntekijäkohtaisia asiakasmääriä.

Kyllä

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa on ollut pitkäkestoisia ja merkittäviä haasteita.

On pyritty neuvottelemaan erilaisista rekrytointia helpottavista eduista. On organisoitu työtä uudelleen, jotta nykyiset resurssit olisivat mahd. hyvin käytössä ja työ olisi mielekästä.

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 asiakaspalautteen 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	2-3 kuukauden välein; Viikoittain;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Asiakas on ollut esimerkiksi tyytyväinen aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan toimintaan tai TYP-työssä saamaansa palveluun.	Kyllä	On oltu tyytymättömiä päätöksiin tai palvelun laatuun,	Kyllä	Palvelun laatuun vaikuttaa eniten se, että kaikissa yksiköissä olisi riittävät resurssit ja tätä on pyritty edistämään. Lisäksi palvelun nivelvaiheeseen liittyviin haasteisiin on etsitty yhdessä ratkaisuja mm. asiakasohjauksen kanssa.

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?
Kyllä	Aina muistutuksen, kantelun, epäkohtailmoituksen, valvonta-asian tai päätöksen/ratkaisun saapuessa; Viikoittain; Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Päätös; Henkilöstön määrä; Yhteyden saaminen; Salassapito ja tietosuoja;	Kyllä	On mm. kiinnitetty huomiota tietosuojaan huolehtimalla, että toimiston käytävälle ei pääse asiattomia kulkijoita. On kiinnitetty huomiota turvallisuusnäkökohtiin ja käyty keskustelua henkilöstön kanssa em. aiheista. On pyritty tehostamaan rekrytointia, jotta vajetta miehityksessä ei olisi.

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

Hipro-järjestelmän ilmoitukset käsitellään Tulosaluekokouksissa tietyin välein.

Asiakkaan uhkaavaa käytöstä tai viestittelyä ja tietosuojaan liittyviä haasteita toisinaan.

Kyllä

On pyritty kiinnittämään huomiota turvallisuusasioiden ennakointiin ja otettu tarpeen mukaan yhteyttä muihin viranomaisiin.