

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?	Raportin laatija/-t
Tammi-huhtikuu	2024	HYTEAS - Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet	Asiakasohjaus	Asiakasohjausyksikkö	Kyllä, mutta ei kaikissa toimipisteissä	Laura Tiilikainen, Johtava asiantuntija

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	Yksikössä tuotetaan palveluja, joiden saatavuutta tulee seurata päivittäin, kuten sosiaalipäivystykselliset tehtävät sekä kiireelliset toimeentuloon liittyvät hakemukset. Hoitoon- ja palveluun pääsyajoja seurataan valikoitujen tietojen osalta työntekijä ja esihenkilö tasolla päivittäin, tiimeissä viikoittain sekä laajemmin neljä kertaa vuodessa. Lakisääteiset palveluun pääsyajoja toimitetaan THL:lle kaksi kertaa vuodessa.	<p>Odotusajat ikääntyneiden sosiaalipalveluihin (palvelutarpeen arviointi, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen)</p> <p>https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/odotusajat-ikaantyneiden-sosiaalipalveluihin/</p>	Kyllä	Palvelutarpeen arvioinnin lakisääteisissä määrärajoissa yksittäisiä ylityksiä.	Kehitetty asiakkaan palveluprosessien sujuvuutta. Lisäksi ehdotettu kehittämistoimia asiakastietojärjestelmän toimittajalle.

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

Päivittäin/työvuorottain

Osana päivittäisjohtamista.

Kyllä

On esiintynyt henkilöstön suunnittelemattomia poissaoloja sekä henkilöstön vaihtuvuutta.

Tehtävien uudelleen organisointia ja priorisointia. Vastataan henkilöstön vaihtuvuuteen sujuvalla rekrytoinnilla.

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;2-3 kuukauden välein;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Kuukausipalaveri ssa yhdessä henkilöstön kanssa;	Työntekijöiden ammattitaito ja hyvä kohtaaminen.	Kyllä	Asiakas ei ole saanut yhteyttä omaan työntekijään tai suoraan asiakkaan toivomaan palveluun. Kiireen tuntu asiakaspalvelutilanteessa.	Kyllä	Kehitetty asiakasohjausyksikön ja palvelutoiminnan välistä asiakasprosessia.

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;Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Käydään tilannetta läpi työntekijöiden kanssa, jotka kiinnittyvät tilanteeseen;	Käsittelyaika;Palvelun saatavuus;Henkilökunnan käytös tai kohtelu;	Kyllä	Töiden uudelleen järjestelyä sekä lisätty henkilöstöresurssia kriittisten tehtävien osalta. Käydään tilanteet työntekijöiden kanssa läpi ja muutetaan toimintakäytänteitä.

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	Esihenkilöt käyvät läpi ilmoitukset ja ilmoitusten osalta sovitaan tarvittavat toimet yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.	Asiakkaan kohtaamiseen ja palveluun pääsy.	Kyllä	Keskusteltu toimintatavoista työntekijöiden kanssa. Lisäksi muokattu palvelutoiminnan kanssa yhteistyökäytänteitä niin, että palvelun saatavuus parantuu.