

Valmistumisaika	6.16.24 21.39.09
Nimi	
Ajanjakso, jota raportti koskee	Tammi-huhtikuu
Vuosi, jota raportti koskee	2024
Palvelualue	IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut
Tulosalue	Vammaisten palvelut
Palveluyksikkö	Vammaissosiaalityö
Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?	Kyllä, mutta ei kaikissa toimipisteissä
Raportin laatija/-t	Petra Katilainen
Kuinka usein palveluyksikössä seurataan palveluyksikön vastuulla olevia käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä?	2-3 kuukauden välein
Millä tavoilla käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä palveluyksikössä seurataan?	Käsittelyaikatieto saadaan tietoaaltaan kautta. Ensimmäiset raportit saatiin raportoitavasta ajanjaksosta 05/2024.
Jos tiedot käsittelyajoista, odotusajoista tai hoitoon ja palveluun pääsystä julkaistaan verkkosivuilla, lisää linkki sivulle.	
Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä ollut poikkeamia?	Ei
Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä?	
Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?	
Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyttä?	Kuukausittain
Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyttä?	Henkilöstön riittävyttä suhteutetaan lakisääteisen palvelun toteuttamiseen.
Onko henkilöstön riittävydessä ollut poikkeamia?	Kyllä

Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävydessä?	Sosiaalityöntekijöiden rekrytoiminen on kriittinen kohta. Osaavista ja ammattiin kelpoisista sosiaalityöntekijöistä on pulaa.
Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?	Työtä, työn olosuhteita ja työn hallittavuutta kehitetään jatkuvasti, jotta tehtävissä on pitovoimaa. Rekrytoinnissa organisaation tuki ja hyvä maine on ehdottoman tärkeä seikka.
Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakaspalautteita?	Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään
Kuinka usein palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Viikoittain;
Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Tulosaluekokouksessa, esimieskokouksessa sekä niiden tiimien kanssa, joille on tullut
Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Vammaissosiaalityön neuvonta ja ohjaus ovat saaneet kiitosta ystävällisestä palvelusta (Lead desk palautejärjestelmän ja Roidun kautta).
Onko asiakaspalautteiden perusteella annettu positiivista palautetta henkilöstölle tai palkittu heitä hyvästä asiakaskokemuksesta?	Kyllä
Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Eryteisesti kuljetuspalvelun soveltamisohjeiden muutos ja ohjauskeskuksen aloittaminen ovat tuoneet paljon asiakaspalautetta. Vammaissosiaalityöhön ohjautuu osin sellaista asiakaspalautetta, joka kuuluu ohjauskeskuksen selvitettäväksi ja vastattavaksi.
Onko asiakaspalautteiden perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia palveluun?	Kyllä
Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?	Ohjauskeskuksen palveluun sekä taksikyyteihin kohdistuvan palautteen käsittelyprosessia on muokattu tarvittavien tahojen kanssa.
Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin?	Kyllä
Kuinka usein palveluyksikössä seurataan edellä mainittujen asioiden sisältöjä?	Viikoittain;
Miten edellä mainittujen asioiden sisältöjä seurataan palveluyksikössä?	Esihenkilöt seuraavat näitä yhdessä asiaan liittyvän omatyöntekijän kanssa.;
Mitä toistuvia aiheita tai ilmiöitä on tullut esiin muistutuksissa, kanteluissa, henkilökunnan epäkohtailmoituksissa ja/tai valvonta-asioissa?	Päätös;

Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvonta-asioiden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?	Kyllä
Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?3	Mikäli nousee esiin korjaamista vaativia asioita, niihin reagoidaan kulloisenkin asian vaatimalla tavalla.
Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakas- tai potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia?	Ei
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	