



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Asiakasohjausyksikkö

Palvelualue	Raportin laatija/-t
HYTEAS - Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet	Asiakasohjauksen päällikkö Leena Säkäjäri ja erityisasiantuntija Eija Mansnerus

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

Kyllä, mutta ei kaikissa toimipisteissä

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;Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);Asiakkuustiimimme hoitaa Roiduasioita, joten asiakaspalautteita jotkut työntekijät hoitavat päivittäin.;	Saavutettavuusongelmat eli vaikeus saada yhteyttä (puhelijan takaisinsoittojärjestelmää kritisoidaan) ja "pompotteluongelmat" eli asiakasohjaus ei toimi riittävän jouhevasti Terveys- ja Sosiaalipalvelujen välillä vaan asiakas joutuu soittamaan uudelleen toiseen numeroon.	Asiakasohjaustyötä tekevien asiakasohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa kiitellään ja erityisesti hyvät kohtaamisen ja vuorovaikutuksen taidot on huomattu.	Perustettu Digiitiimi v. 2024 ja nimetty vastuuhenkilöt kehittämään mm. tiedonsiirtoon liittyviä asioita. Lähineuvontapisteitä löytyy jo viiden kunnan alueelta.

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?4
Kyllä	Viikoittain	Kerran kuukaudessa esihenkilöt täyttävät poikkeamaseurantaraportin, joka viedään sote-valvonnan työryhmälle tiedoksi.	Palvelun saatavuuteen liittyvät ongelmat sekä tiimien väliset yhteistyön haasteet.	Yhteistyötä on tiivistetty asiakasohjauksen ja palvelutoiminnan kesken.

HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Päivittäin/työvuoroittain	Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä päivittäinen tilannearviointi on välttämätöntä ja myös muissa tiimeissä hoidetaan virka-aikainen sosiaalipäivystys, joka vaatii päivittäin resurssien oikein kohdentumisen arviointia ja töiden uudelleen järjestelyä. Tiimien esihenkilöt ja tiimivastaavat ovat vastuussa päivittäisjohtamisesta ja tilannearvioinnista.	Etenkin kesäaikana poikkeamia syntyy, koska työtä tehdään pienemmällä resurssilla lomien johdosta. Muutoin henkilöstövajetta ei esiinny kuin satunnaisesti työntekijävaihdoksien kohdalla.	Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on mahdollisuus palkata sijaisreservistä täydennystä. Esihenkilöiden sijaistuksiin on toimivat suunnitelmat olemassa.

KÄSITTELYAJAT JA HOITON TAI PALVELUUN PÄÄSY

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä ollut poikkeamia?	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?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Kuukausittain	Asiakastietojärjestelmistä, manuaalisen forms -tilastoinnin kautta, tiimien viikkopalaverissa, asiakasohjaustiimissä sekä Hyteas johtoryhmässä	Lapsiperheiden PTA:t eivät täysin toteudu 3 kk:ssa (vain satunnaisia poikkeamia) Lapsiperheiden yhteydenottojen käsittelyajat 7 vrk:n arkipäivän aikana eivät täysin toteudu (vain satunnaisia poikkeamia) Työikäisten yhteydenotoissa ja PTA:n valmistumisissa viivettä Ikäihmisten PTA:n käsittelyajoissa jonkin verran viivettä	Lapsiperheiden poikkeamat satunnaisia ja ne johtuvat usein asiakkaan ja työntekijän aikataulujen yhteensopivuuden haasteista. Työikäisille tuli uutena tehtävänä PTA:t tämän vuoden alussa, joten prosessia vielä hiotaan nykyistä tarvetta vastaavaksi. Ikäihmisten prosessiin on tulossa suuret muutokset syksyn aikana ja valmistelut siihen on osaltaan hidastanut nykyistä tapaa työskennellä. PTA:t on voitu hoitaa tarvittaessa ylityömääräyksillä.

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

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/odotusajat-ikaantyneiden-sosiaalipalveluihin/>

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-asioiden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?
Kyllä	Palvelun saatavuus;Yhteyden saaminen;Hoitoon pääsy;	Kyllä