



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

Kaikki

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

IKVA:n valvontayksikkö

| Palvelualue | Raportin laatija/-t | Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu? |
|---|--|---|
| IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut | Tuija Nuutinen ja IKVA:n valvontayksikön tiimi | Kyllä 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, mutta asiakaspalautteita ei ole kirjattu Roidu-järjestelmään | Aina palautteen saapuessa; Kuukausittain; | Osana päivittäisjohtamista tai päivittäisjohtamisen taulua yhdessä henkilöstön kanssa; Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; | Oikaisuvaatimusten kohtuuttomat käsittelyajat, Keusoten prosessien epäselvyydet sekä epäselvyys omatyöntekijästä (ostoasumispalvelujen vastuutyöntekijät ovat tiedossa) | Asiakkaalta tulee kiitosta kuulluksi tulemisesta sekä asian hoitamisesta loppuun asti. | Asioita on pyritty viemään eteenpäin niille tahoille, jotka voivat näihin vaikuttaa. |

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 |
|--|--|--|---|--|
| Ei | | | | |

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 | Kuukausittain | Seurataan hallinnollisten vastineiden valmistumista sekä asiakaskohtaisen valvontakäyntien määrää. Tarve laskea henkilötyövuosien riittävyys suhteessa työmäärään. | Yhden työntekijän puute koko tarkastelujakson ajan. Kuljetuspalveluiden soveltamisohjeen muutos toi tarpeen 50%:n työpanokselle. Tähän ei ole ollut resurssia käytettävissä. | Vammaispalvelusta luvattu määräaikaisesti kiireavuksi yhden työntekijän lisäapu, yksi työpäivä/viikko. Tämä ei ole vielä toteutunut. |

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 | Oikaisuvaatimusten ja hallinnollisten vastineiden käsittelyaika seurataan säännöllisesti vähintään kaksi kertaa kuukaudessa. Seurantaan käytetään excel- taulukkoa, joka on liitetty päivittäisjohtamisen taululle. Seurantaan liittyvä kokous joka toinen viikko. | Käsittelyaikojen osalta on ollut poikkeamia. Hallinnollisten vastineiden työstämisestä on poikkeuksellisesti vastannut koko IKVAN osalta vain yksi työntekijä. Asioiden käsittelyn keskiarvo on ollut 106 vrk. Asiatyypinä korostuu kuljetuspalvelut. | Toinen erityisasiantuntijan virka ilman työntekijää. Täyttöluvan saaminen epävarma. Vammaispalvelusta luvattu määräaikaisesti kiireavuksi yhden työntekijän lisäapu, yksi työpäivä/viikko. Tämä ei ole vielä toteutunut. Vammaispalvelun valvontavastaavana aloitti uusi asumispalvelujen tarkastaja. |

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

MUISTUTUKSET, KANTELUT JA EPÄKOHTAIMOITUKSET

| 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? |
|---|--|---|
| Ei | | |