



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

Kaikki

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Järvenpään työ- ja päivätoiminta

Palvelualue	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Marika Kilkinen	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	Aina palautteen saapuessa;4-6 kuukauden välein;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);	Ei ole tullut.	Asiakkailta tulee positiivista palautetta kivasta päivästä, kivoista kavereista ja mukavista ohjaajista. Tämän lisäksi usein tuodaan esiin hyvänmakuinen ruoka, retket sekä vuodentakuisiin kuuluvat juhlat ja tapahtumat.	

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	Päivittäin	Ennakoimalla asiakastilanteita, yhteistä ammatillista pohdintaa päivittäisraportoinnilla. Turvasuunnitelmien laadinta sekä ympäristön turvallisuustekijöiden katselmusta. Työsuojeluvaltuutettu mukana osaamisen vahvistamisessa. Avekki-osaamisen ylläpitämistä Avekki-kouluttajan läsnäolokäynneillä. Jos uhka- ja väkivaltatilanne tapahtuu, reagoidaan asiaan saman päivän aikana tilanteen mukaan esimerkiksi purkukeskustelu, Defusing, työterveyspalvelut jne.	Autismikirjon ja neuropsykiatrisen asiakkaan stressitilan kuormittuminen, mikä on toisinaan lauennut uhkaavana tai väkivaltaisena käyttäytymisenä häneen itseensä tai toisiin ihmisiin kohdistuen.	Jokainen tilanne on arvioitu keskustelemalla työntekijöiden kesken, purkukeskustelussa esihenkilön kanssa. Tarvittaessa tilanteen vakavuuden kasvaessa on keskusteluita käyty moniammatillisesti, joissa mukana esimerkiksi työsuojeluvaltuutettu ja koordinoiva esihenkilö. Keskusteluareenoita on voinut olla enemmänkin, jolloin on keskusteltu asiakkaan edunvalvojan ja/tai asumispalveluiden henkilöstön kanssa. Tarvittaessa on muokattu esimerkiksi fyysistä ympäristöä turvallisemmaksi, stressinhallinnan tukea, päiväohjelman muokkaamista jne.

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?
Ei	Päivittäin/työvuoroittain	Asiakkaiden läsnäolo, heidän tuen tarpeensa määrittely ohjaavat henkilöstömitoitukseen. Poissaolojen kohdalla reagoidaan sisäisen liikkuvuuden periaatteella siten, että henkilöstöä on riittävästi asiakastyössä.		

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?
	Ei palveluyksikön vastuulla			

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

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-asioden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?
Ei		