



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Nuorisoasemapalvelut

Palvelualue	Reportin laatija/-t
MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Aila Helminen
MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Johanna Alajoutsijärvi

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

Ei ole käytössä

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, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	---	Hyvää palautetta työntekijöistä.	
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Kuukausittain;	Kuukausipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);	Asiakas ei ole päässyt palveluun, palvelujärjestelmä on vaikuttanut sekavalta.	Asiakas on ollut tyytyväinen saamaansa palveluun, hoito on hyödyttänyt, työntekijä on kohdannut, asiakas on tullut kuulluksi.	

## 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				
Kyllä	Viikoittain	Käsitellään viikko- ja kuukausikokouksissa	Asiakastietojärjestelmässä on kirjattu/menty väärin asiakkaan tietoihin.	Asiakas etsitään aina hetulla.

## HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluysikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluysikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?2
Ei	Kuukausittain	Esihenkilö- ja tulosaluekokouksessa.		
Ei	Kuukausittain	Hoitopääsytietojen perusteella arvioidaan, keskustelemalla henkilöstön kanssa		

## KÄSITTELYAJAT JA HOITOON TAI PALVELUUN PÄÄSY

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluysikössä seurataan palveluysikön vastuulla olevia käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä?	Millä tavoilla käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä palveluysikössä 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	Kuukausittain	Powerbin kautta ja esihenkilökokouksessa sekä tulosaluekokouksessa.		
Ei	Kuukausittain	PowerBi-raportilta johtotiimi sekä esihenkilö		

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