



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Sosiaalinen kuntoutus

| Palvelualue  | Raportin laatija/-t                            | Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu? |
|--|--|---|
| MIELA - Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Satu Muurinen, Carita Turunen ja Juhani Virman | 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 | Viikoittain;   | Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Tarvittaessa myös asiakaskokouksissa; | Toiminnan hajanaisuus -ryhmätoiminnan puute, maksupäätteen puuttuminen myymälöissä, henkilökuljetustenohjauksen toimimattomuus. | Toiminnan monipuolisuudesta, ilmapiiristä, henkilökunnasta.                          | Toiminnan selkeyttäminen aloitettu, maksupäätteitä pyydetty useaan otteeseen, henkilökuljetusten järjestämisestä ollaan oltu yhteydessä sekä ohjauskeskukseen että taksiryttäjiin. |

### 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? |
|--|--|--|---|---|
| Kyllä  | Viikoittain  | Viikkokokouksissa, työsuojeluparien tapaamisissa ja tulosaluetapaamisissa.   | Työtoiminnan pienet haaverit ja tiloihin liittyvät riskit   |   |

## 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 seurantaa  |   |   |   |

## KÄSITTELYAJAT JA HOITOON TAI PALVELUUN PÄÄSY

| Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä 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 pääsyssä? | 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  |  |   |