



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Vammaisten asumispalvelut, tuettu asuminen

Palvelualue	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Taava Lankinen	Ei ole käytössä

## 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;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;	Yksittäisten asiakkaiden tyytymättömyys -palvelun sisältöön esim. miksi ohjaaja ei tee jotakin asiaa asiakkaan puolesta -ohjaaja tuntunut asiakkaan mielestä etäiseltä tai passiiviselta -asiakkaalle määritelty kaksi tuntia viikossa palvelua, mutta se ei ole toteutunut ajallisesti täysimääräisesti vaikka asiakkaan käynnit ja välttämättömät palvelut on hoidettu	Asiakkaalla ja hänen läheisellään oli ollut huonoja kokemuksia vammaispalveluista ja siitä johtuvaa palveluvastaisuutta, mutta tuetun asumisen ohjauksen käynnistyttyä kertoivat olevansa ohjaukseen ja ohjaajiin erittäin tyytyväisiä ja halusivat jatkaa palvelua.	On tulostettu asiakkaille tuetun asumisen palvelukuvaus ja käyty sitä ohjauskäynneillä läpi asiakkaan kanssa. Tarvittaessa on järjestetty myös asiakaspalaveri yhdessä sosiaalityön kanssa, jossa asiakkaiden kanssa keskusteltu palvelun sisällöstä ja tarkennettu yhdessä ohjauskäynteihin liittyviä asioita.

## 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?
Ei				

## HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Viikoittain	Ohjaajat tekevät viikkosuunnitelmaa asiakaskäyntejä varten ja ovat esihenkilöön yhteydessä mikäli esimerkiksi lomat vaikuttavat henkilöstön riittävyteen. Äkillisten poissaolojen kohdalla esihenkilö neuvottelee tiimien kanssa mitkä käynnit hoidetaan lähikäynneillä, mitkä etänä ja mitkä siirretään.	Kesällä Järvenpään ja Hyvinkään alueilla on ollut sairauspoissaoloja, jotka ovat vaikuttaneet käytettävissä olevaan henkilöstöresurssiin. Poissaolot ovat aiheuttaneet ylimääräistä kuormitusta työssä olleille henkilöille, sillä he ovat paikanneet poissaolevien työtehtävissä.	Mahdollisuuksien mukaan on pyydetty tuuraajia yksittäisille asiakaskäynneille koko tuetun asumisen tiimistä. Sairauspoissaolojen kohdalla Keusoten prosessit.

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