

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: Aikuissosiaalityö ja TYP-työ		Ajanjakso: Syys-joulukuu 2023	
Osa-alue	Miten yksikössä on seurattu	Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita/ilmiöitä on havaittu	Korjaavat toimenpiteet, joita tehty/tehdään ja aikataulu
Palvelun saatavuus Käsittelyajat ja/tai palveluun /hoitoon pääsy lakisääteisissä määrärajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti	Toimeentulotuen käsittelyaikoja raportoidaan THL:lle kaksi kertaa vuodessa. Raportointi kuukaudet ovat aina huhti- ja lokakuu. Lisäksi esimiehet seuraavat tiimiensä tilanteita ja tekevät tarvittavia resurssijakoja eri yksiköiden välillä.	Kuluvan vuoden aikana asiakasohjauksen ruuhka on vaikuttanut siihen, että asiakkaat siirtyvät viiveellä alueille. Ollut rekrytointivaikeutta sosiaalityöntekijöiden avoimiin virkoihin. Uuden asiakastietojärjestelmän tuleminen.	Palvelualueelta on osallistuttu aktiivisesti asiakasohjauksen kehittämiseen. Jouduttu tekemään sisäisiä resurssijärjestelyjä, jotta saadaan palvelutuotanto turvattua. Asiakastietojärjestelmää pyritään kehittämään koko ajan ja pidetty koulutustilaisuuksia työntekijöille.
Henkilöstön riittävyys Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Esimiehet seuraavat omien yksiköiden tilannetta ja raportoi tarvittaessa johdolle.	Ollut rekrytointivaikeutta avoimiin virkoihin.	Tehty Oto-päätöksiä (päätös oman viran/toimen ohella hoidettavasta lisätehtävästä maksettavasta korvauksesta) työntekijöille, jotta saadaan avoimia virkoja hoidettua.
Asiakaspalautteet	Asiakaspalautteita seurataan Roidu-järjestelmän avulla. Muuta kautta tuleva asiakaspalaute käsitellään tarpeen vaatimalla tavalla esim. tiimin kesken tai olemalla yhteydessä palautteen antajaan.	Asiakkaat tyytymättömiä palveluun tai päätökseen.	Esihenkilö käy keskusteluja sekä tiimin että yksittäisten työntekijöiden kanssa. Asiakas ohjataan käyttämään omia oikeuksiaan sekä tekemään kirjallisia muistutuksia saamastaan palvelusta. Kaikki muistutukset ym. käsitellään ja niiden perusteella arvioidaan kehittämistarpeita.
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset	Esihenkilöt käyvät omassa kokouksessaan läpi muistutuksia ja kanteluita tarpeen mukaan.	Suurin osa saapuneista muistutuksista ei ole vaatinut korjaavia toimenpiteitä.	Muistutuksissa esiin tulleita asioita keskustellaan tarpeen mukaan tiimeissä tai niiden työntekijöiden kanssa joita muistutus on koskenut.

HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset	HaiPro-ilmoitusten toistuvia aiheita seurataan kuukausittain tulosaluekokouksessa.	Asiakasohjauksen viiveestä johtuvia asiakasturvallisuuteen liittyviä ilmoituksia. Uhkaavia asiakastilanteita.	Lisävirtiointia tilattu tarpeen mukaan. Työterveyshuollon tuki Yhteiskehittäminen asiakasohjauksen kanssa. Tiimien sisäisiä järjestelyjä asiakastyöhön liittyen.