

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: Asiakasohjausyksikkö		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	THL: Lastensuojelun käsittelyajat 1.10.-31.3. ja 1.4.-30.9. Tiimin tasolla seurataan jatkuvasti Toimeentulotuen käsittelyajat raportoidaan THL:lle huhtikuussa ja lokakuussa Tiimin tasolla seurataan jatkuvasti Odotusaikoja ikääntyneiden sosiaalipalveluihin raportoidaan neljä kertaa vuodessa https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/odotusajat-ikaantyneiden-sosiaalipalveluihin/	Omnista on edelleen mahdollonta saada oikeanlaisia tilastotietoja lastensuojeluasioiden käsittelyajoista. Toimeentulotuen käsittelyajat on raportoitu keskitetysti aikuisosiaalityön toimesta. Käsittelyajoissa ei pääsääntöisesti ole myöhästymisiä. Odotusajat ikääntyneiden sosiaalipalveluun: Palvelutarpeen arviointi on aloitettu keskimäärin kahdeksan arkipäivän päästä asian vireille tulosta kaikille 75-vuotta täyttäneille sekä vammaisuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea saaville yli 65-vuotiaille. Laissa määritelty enimmäisaika on seitsemän arkipäivän aikana vireille tulosta. Keskiarvoinen odotusaika yhteisölliseen asumiseen 65 vuorokautta. Odotusaika on laskettu vireilletulosta sijoittumiseen. Keskiarvoinen odotusaika ympärivuorokautiseen palveluasumiseen 61 vuorokautta. Odotusaika on laskettu vireilletulosta sijoittumiseen. Ikääntyneiden omaishoidon viive eli aika omaishoidon hakemuksen saapumisesta päätöksentekoon on ollut 56 vuorokautta.	Tilannetta seurataan aktiivisesti

Henkilöstön riittävyys Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Jatkuva seuranta ja arviointi henkilöstön riittävyydestä suhteessa olemassa olevaan resurssiin ja myös palvelutarpeen kasvuun.	Esihenkilöiden toimesta ja irtisanoutumisten jälkeen välitön rekrytointi. Asiakasohjausyksikössä on onnistuttu rekrytoinneissa siten, että avoimiin hakuihin on ollut päteviä hakioita	
Asiakaspalautteet	Asiakaspalautteita seurataan aktiivisesti Roidun välityksellä	Roidun palaute numeraalista. Kaikkiin tiimeihin ei saada kovin paljon palautetta.	
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset	Muistutuksia, kanteluita ja epäkohtailmoituksia seurataan jatkuvasti ja pyritään vastaamaan määräajassa	Aiheet ovat liittyneet asiakkaan tyytymättömyyteen saamaansa palveluun tai käsittelyaikaan	Tarvittaessa toimintaprosesseja tarkistetaan ja tehdään korjauksia. Asiakkaan kohteluun liittyvien ilmoitusten johdosta aiheista keskustellaan henkilöstön kanssa.
HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset	Ilmoitukset käsitellään samantien mutta järjestelmään kuittaaminen saattaa viivästyä.	Asiakkaan asian käsittelyssä tapahtuneet virheet	Toimintaprosessin tarkistus