



Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. - 30.6.2025

Palveluyksikkö:
Apuvälinepalvelut

Ajanjakso (3 kk):
Huhti-kesäkuu 2025

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

Käsittelyajat ja/tai palveluun tai hoitoon pääsy lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti

Miten yksikössä on seurattu:

Seuranta toteutetaan johdon raportointijärjestelmän kautta laissa määriteltyjen määräaikojen toteutumisen valvontana kuukausittain.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Lähetteen on pääsääntöisesti käsitelty määräajan (<21 vrk) puitteissa (ylitys 2 kpl/1912 kpl), hoidon tarpeen arvioinneissa sekä hoitoon pääsyssä on pysytty säädettyissä määräajoissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Lähteen teko- ja käsittelyohjeita on tarkennettu ja tarkennetaan edelleen.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluiden tunnuslukuja esimerkiksi asiakasprosessin kestoa sekä asiakkaiden määrää seurataan jatkuvasti

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstön määrän riittävydessä ei ole havaittu poikkeamia koskien hoidon tarpeen arviointeja sekä hoitoon pääsyä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Käytössä on HaiPro -järjestelmä ilmoitusten vastaanottamiseen, käsittelyyn ja seurantaan. Tätä kautta saatavat ilmoitukset/haittatapahtumat tai läheltäpiti-ilmoitukset käsitellään heti esimiestasolla, säännöllisesti Apuvälinepalveluiden HaiPro-ryhmässä sekä kuukausittain koko yksikön henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Apuvälineiden rikkoutumiset

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tapaukset käsitellään tapauskohtaisesti vaaratilanneilmoitusten kautta apuvälinetoimittajien/-valmistajien kanssa

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastaanotetut muistutukset ja kantelut käsitellään kohtuullisessa ajassa ja vastaus annetaan kirjallisesti muistutuksen tai kantelun tehneelle henkilölle.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Kaikki muistukset on käsitelty ja vastattu määräajassa.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakas tai asiakkaan läheinen voi antaa palautetta saamastaan palvelusta: Pohde.fi ja Oys.fi -verkkosi-vuilta, yksiköiden asiakaspalautelaitteella ja paperilomakkeella tai suullisesti. Saatu palaute käydään säännöllisesti läpi koko henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa. Q2/2025 NPS: 63.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

NPS-indeksi on ollut koko vuoden erinomaisella tasolla

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

