Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2025

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Vammaispalvelujen alueelliset asumispalvelut	1.7.-30.9.2025

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluyksikössä ei ole seurattavia lakisääteisiä määräaikoja. Palveluyksikössä seurataan palvelupisteiden käyttö- ja täyttöasteita sekä asiakaspaikkojen täyttämisen viiveitä kuukausiraportoinnin yhteydessä.Asiakkaiden palveluntarpeen mukaisen henkilöstömitoituksen toteutumisen seuranta tapahtuu kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Pääsääntöisesti asiakkaat ovat saaneet tarpeen mukaisen palvelun oikea-aikaisesti ja poikkeamiin on reagoitu nopeasti. Palvelupisteiden asiakaspaikat ovat olleet pääsääntöisesti varattuja, muutamassa palvelupisteessä on ollut yksittäisiä vapaita asiakaspaikkoja, jotka ovat täyttyneet nopeasti. Joissakin palvelupisteissä esimerkiksi remontti on aiheuttanut viivettä asiakkaiden muuttamiseen.

Keskimääräiset täyttö- ja käyttöasteet:

Ympärivuorokautiset asumispalvelut täyttöaste 94%, käyttöaste 90%

Yhteisöllinen asuminen täyttöaste 96%, käyttöaste 54%

Lyhytaikaishoidon palvelupisteet käyttöaste 66%

Lyhytaikaishoidossa kaikkia viikonlopulle sijoittuneita jaksotoiveita ei ole ollut mahdollista toteuttaa. Vaativaa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelua ei ole mahdollista toteuttaa riittävästi arkisin Oulun alueella, johtuen soveltuvien tilojen puutteesta.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakasohjausta jaksojen sijoittumisesta myös arkipäiville on tehostettu, jotta viikonloppupainoitteisuus vähenisi. Vaativan erityisen tuen lyhytaikaishoitoa arkipäivien osalta tullaan lisäämään Peltolan asumisyksikön myötä, asumisyksikön suunniteltu valmistuminen keväällä 2027.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Kuukausiraportointiin sisältyy palvelutarpeiden mukaisen henkilöstömitoituksen toteutumisen seuranta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Äkillisiin poissaoloihin liittyen on ollut joillakin alueilla sijaissaatavuushaasteita. Merkittäviä henkilöstömitoituksen alituspoikkeamia ei kuitenkaan ole ollut seurantajaksolla, useammassa palvelupisteessä henkilöstöä on ollut ajoittain yli tarvittavan resurssin, johtuen asiakkaiden poissaoloista.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Sisäisten sijaisten määrän lisääminen vuodelle 2026 tarpeen mukaan, aktiivinen rekrytointi ja sijaispoolin laajentaminen, henkilöstöresurssien tarkastelu ja henkilöstön yhteiskäyttö paikkakunnalla eri palvelupisteissä.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

HaiPro- ilmoituksia seurataan ja käsitellään säännöllisesti vastuuyksikköpäällikön toimesta. Ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalavereissa tai välittömästi poikkeaman luonteen niin vaatiessa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palveluyksikössä on tehty seurantajaksolla yhteensä 1430 HaiProilmoitusta. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 63% asiakasturvallisuuteen ja 38% työturvallisuuteen.

Yleisimpiä ilmoitusten aiheita ovat olleet asiakkaan haastava käytös, asiakkaan kaatumiset sekä lääkepoikkeamat. Seurantajaksolla myös lämmin sää on aiheuttanut poikkeamia esimerkiksi sisäilmalämpötiloissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstön osaamisen vahvistaminen (mm- AVEKKI-koulutus), henkilöstöresurssien lisäys tarvittaessa, kaatumisriskin arviointien (FRAT) tehostaminen, turvallisen lääkehoidon prosessien selkeyttäminen sekä ohjeistusten ja lääkehoitosuunnitelman läpikäynti henkilöstön kanssa. Kiinteistöhuolto on tehnyt toimenpiteitä ilmanvaihtoon liittyen.

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vammaispalvelujen toimialueen johtoryhmä seuraa saapuneiden muistutusten, kanteluiden, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirrettyjen asioiden sekä epäkohtailmoitusten määrää, sisältöä, käsittelyä ja käsittelyaikoja.

Palveluyksikköä koskevia on saapunut seurantajaksolla:

- muistutukset 3 kpl
- kantelut 0 kpl
- omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt 0 kpl
- epäkohtailmoitukset 0 kpl.

Muistutusten käsittelyaika on ollut 42- 55 päivää.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Muistutusten käsittelyajat ovat olleet poikkeuksellisen pitkiä johtuen kesälomakaudesta.

Muistukset ovat koskeneet kuljetuspalvelujen toteutumista sekä asiakkaan yksilöllisen palvelun toteutumista.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakasprosessien kehittäminen, yksilöllisten arjen suunnitelmien tarkistaminen, moniammatillisen yhteistyön tiivistäminen sekä yhteistyön kehittäminen Tervia Logistiikan kanssa.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakkaat antavat palautetta suullisesti tai kirjallisesti. Kirjalliset palautteet voidaan toimittaa palvelupisteeseen tai suoraan Roidu-järjestelmään. Palautteiden käsittely on järjestelmällistä; palautelaatikko avataan säännöllisin väliajoin ja palutteet viedään Roidu-järjestelmään. Palvelupisteissä käsitellään palautteet tiimipalavereissa ja suunnitellaan sekä toteutetaan tarvittavat toimenpiteet. Palveluyksikön palvelupisteiden palautekoosteet ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet käsitellään kuukausittain palvelualueiden sekä toimialueen johtoryhmissä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Yleisimmät aiheet palautteissa ovat käsitelleet asukasturvallisuutta, hygienian tasoa, tilojen sisälämpötiloja ja ilmanvaihtoa sekä aktiviteettien määrää.

Palveluyksikön NPS seurantajaksolla (suluissa NPS ajalta 1/2025-6/2025):

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: ei riittävästi palautteita luotettavaan tietoon (67)

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut 82 (58)

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimitilojen ilmanvaihdon parantaminen ja muut kiinteistöhuollon toimenpiteet, hygienian toteuttamisen ohjeistusten tarkentaminen sekä aktiviittien laadun ja määrän tarkistaminen sekä tarvittaessa niiden kehittäminen ja lisääminen.

Asiakapalautteiden tehostettu kerääminen seuraavalla seurantajaksolla Eteläisen alueen alueellisissa palveluissa..