Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2025

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Vammaispalvelujen alueelliset kotiin vietävät palvelut	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 asiakastilannetta; palvelussa olevien asiakkaiden määrä ja palvelua odottavien asiakkaiden määrä sekä henkilöstön välitöntä työaikaa ja tuetun asumisen henkilöstömitoitusta kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakkaat ovat saaneet tarpeen mukaisen palvelun oikea-aikaisesti.

Asiakkaita on pystytty vastaanottamaan palveluihin tavoiteajassa.

Asiakkailla on ollut palvelun peruuntumisia seurantajaksolla.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

-

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Kuukausiraportointiin sisältyy palvelutarpeiden mukaisen henkilöstömitoituksen toteutumisen sekä välittömän työajan seuranta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstömitoitus on ollut suunnitellun mukainen ja riittävä asiakastarpeisiin.

Henkilöstömitoituksen toteutumisessa ei merkittäviä alituspoikkeamia, ajoittain palvelupisteissä on henkilöstömitoitus toteutunut tarvetta suurempana.

Asiakkailla ollut palvelun perumisia seurantajaksolla.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

-

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 49 HaiProilmoitusta. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 59% asiakasturvallisuuteen ja 49% työturvallisuuteen.

Yleisimpiä ilmoitusten aiheita ovat olleet asiakkaan asiakkaan kaatumiset sekä lääkepoikkeamat. Yhden palvelupisteen osalta yleisin aihe on ollut sisäilmaan liittyvät haasteet.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Turvallisen lääkehoidon prosessien selkeyttäminen sekä ohjeistusten ja lääkehoitosuunnitelman läpikäynti henkilöstön kanssa. Yhteistyö kiinteistöhuollon ja tilapalvelujen kanssa sisäilmaan 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 0 kpl
- kantelut 0 kpl
- omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt 0 kpl
- epäkohtailmoitukset 0 kpl.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

-.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

-

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:

Seurantajaksolla palveluyksikölle ei ole tullut Roiduun palautteita.

Suullisia palautteita on tullut, mutta näitä ei ole kirjattu järjestelmään.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: ei palautteita seurantajaksolla (-)

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: ei palautteita seurantajaksolla (67)

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakapalautteiden tehostettu kerääminen seuraavalla seurantajaksolla alueellisissa kotiin vietävissä palveluissa.

Tarkennetaan ohjeistusta suullisten palautteiden viennistä Roidu- järjestelmään.