Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2025

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Vammaispalvelujen alueelliset päiväaikaiset 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 määrää sekä toteutuneiden toimintapäivien määrää kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakkaat ovat saaneet suunnitelman mukaisen palvelun oikea-aikaisesti.

Asiakkaita on pystytty vastaanottamaan palveluihin tavoiteajassa.

Seurantajaksolla on tuotettu myös koululaisten loma-ajanhoitoa, joka on toteutunut suunnitellusti.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

-

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin arvioidaan säännöllisesti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstön riittävyydessä sekä suhteessa asiakasmäärään ja tarpeisiin ei ole ollut merkittäviä poikkeamia.

Henkilöstön poissaoloja on korvattu toiminnan uudelleen organisoinnilla.

Loma-ajan hoidon toteuttamiseksi on lisätty hekilöstöresurssia tarpeen mukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Päiväaikaisissa toiminnoissa otetaan lokakuussa käyttöön raportointijärjestelmä, jolla seurataan kuukausitasolla palvelukuvauksen sekä asiakkaiden tarpeen mukaisen henkilöstön, tukipalveluhenkilöstön ja yksilöllisen ohjauksen toteutumista.

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 218 HaiPro- ilmoitusta, joista 1 on vakava vaaratilanne. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 48% asiakasturvallisuuteen, 49% työturvallisuuteen ja 7% työympäristöön.

Yleisimpiä ilmoitusten aiheita ovat olleet asiakkaan asiakkaan haastava käytös, kuljetusongelmat sekä sisäilmaan liittyvät haasteet.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Sovittu ennaltaehkäseviä toimintamalleja, toteutettu turvallisuusharjoituksia ja suunniteltu turvallisuuskoulutuksia loppuvuodelle, yksilölliset asiakasjärjestelyt, tehostettu kaatumisriskin arviointia (FRAT), yhteistyön tiivistäminen Tervia Logistiikan kanssa.

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 1 kpl
- kantelut 0 kpl
- omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt 0 kpl
- epäkohtailmoitukset 0 kpl.

Muistuksen käsittelyaika on ollut 21 päivää

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 palautteet 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:

Yleisin palautteen aihe on ollut seurantajaksolla kuljetuspalvelujen toimivuus.

Osalle palvelupisteistä on tullut vähän palautteita serantajakson aikana.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: ei palautteita seurantajaksolla (33)

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: 57 (64)

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakapalautteiden tehostettu kerääminen seuraavalla seurantajaksolla eteläisen alueen palveluissa.

Tarkistettu ja tarvittaessa täydennetty kuljetuspalvelujen asiakasprofiileja, tiivistetty yhteistyötä Tervia Logistiikan kanssa.