



Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.10. - 31.12.2025

Palveluyksikkö:  
Apuvälinepalvelut

Ajanjakso (3 kk):  
Loka-joulukuu 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:

Lähetteet on pääsääntöisesti käsitelty määräajan (<21 vrk) puitteissa (ylitys 3 kpl/2147 kpl), hoidon tarpeen arvioinneissa sekä hoitoon pääsyssä on pysytty säädetyissä määräajoissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Lähetekäsittelyohjeiden ja prosessin edelleen kehitys.

### Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluiden tunnuslukuja esimerkiksi asiakasprosessien kestoja 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:

Ei selkeästi toistuvia aiheita

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

### 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:

Muistutukset koskevat pääasiassa potilaiden tyytymättömyyttä apuvälineratkaisuun.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Apuvälineratkaisut pohjautuvat valtakunnallisiin apuvälineiden luovutusperusteisiin.

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 -verkkosivuilta, yksiköiden asiakaspalautelaitteilla ja paperilomakkeella tai suullisesti. Saatu palaute käydään säännöllisesti läpi koko henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa. Q4/2025 NPS: 81 osoittaen nousua edelliseen kvartaaliin nähden (Q3/2025: 78).

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:

