

Oma-  
valvontasuunnitelman seurantareportti ajalta 1.10. - 31.12.2025

Palveluyksikkö:

Yhteiset Palvelut/Asiakasohjauskeskus ja Osaamiskeskus

Ajanjakso (3 kk):

1.10.-31.12.2025

## Osa- alueet

### Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksikköpäälliköt seuraavat lakisääteisissä määräajoissa pysymistä säännöllisesti vähintään kuukausittain yhdessä henkilöstön kanssa.

Käsittelyaikojen ja määräaikojen seurantaan on käytössä työtilanteen seurantataulukko työntekijäkohtaisesti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palvelupäätösten osalta lakisääteisissä määräajoissa ei ole pysytty kaikilta osin. Lakisääteisten palvelujen järjestämisessä on ollut joiltakin osin haasteita.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vammaispalvelujen vastuuyksiköihin on saatu yhteensä viisi uutta vakanssia ja nämä paikat on saatu täytettyä syksyn 2025 aikana. Asiakastyön jakaantumista toimipisteen, vastuuyksikön sekä koko yhteisten palvelujen osalta on tarkasteltu ja tehty tarvittavia toimenpiteitä lakisääteisten määräaikojen ajan tasalle saattamiseksi.

### Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstön riittävyyttä seurataan suhteessa asiakasmäärään ja asiakastyöhön.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstöresurssi on ollut riittämätön johtuen poissaoloista ja sosiaalityöntekijöiden rekrytointihaasteista.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vastuuyksiköihin on saatu lisävakansseja ja ne on täytetty syksyn 2025 aikana. Mikäli vakanssia ei ole saatu vakituisesti täytettyä, avoimet vakanssit on täytetty määräaikaisilla sijaistuksilla tarpeen mukaan. Tilannetta seurataan ja työalueita sekä asiakkuuksia käydään säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi.

### HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksikköpäällikkö seuraa, käsittelee ja raportoi vastuuyksikkönsä saapuneet ilmoitukset.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Seuranta-ajalla on saapunut HaiPro-ilmoituksia, joiden määrä on vaihdellut vastuuyksiköittäin. Ilmoitukset ovat liittyneet muun muassa asiakkaan uhkaavaan käytökseen, tiedonkulkuun/tiedonhallintaan, vastuuyksiköiden toimintatapakäytäntöihin, asiakastietojärjestelmiin. Selkeää toistuvuutta tai kaavaa ei ole havaittavissa muutoin kuin asiakastietojärjestelmän osalta.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

HaiPro ilmoituksista on keskusteltu asianosaisten kanssa, ryhdytty tarvittaviin toimenpiteisiin ja tarvittaessa viety asia tiedoksi ylemmälle johdolle.

### Muistutukset, kantelut, oma- valvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Muistutukset, kantelut, oma-  
valvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat ja epäkohtailmoitukset on käsitelty oma-  
valvontasuunnitelmassa kuvatun prosessin mukaisesti. Käsittelyaikoja ja määriä seurataan johdon sihteerien toimesta. Muistutuksiin ja kanteluihin on vastattu pääsääntöisesti aikarajoja noudattaen.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Muistutusten ja kantelujen toistuvia aiheita ovat olleet: palvelupäätösten käsittelyaika, työntekijöiden toiminta ja työntekijöiden vaihtuvuus asiakkaalla.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiat on käsitelty asianosaisten kanssa, tilanteisiin on puututtu ja tarvittaessa tarkennettu toimintaohjeita ja -prosesseja.

### Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksikköpäällikkö käsittelee Roidu-palauttejärjestelmän asiakaspalautteet. Asiakkailta ja omaisilta saadaan myös suoraan palautetta sähköisesti ja puhelimitse, johon vastataan. Toimialueen johtoryhmässä käydään säännöllisesti läpi asiakaspalautteet.



---

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Työntekijän saavuttamattomuus, työntekijän vaihtaminen ja kuljetuspalvelun toimimattomuus asiakkaan palvelupäätöksen mukaisesti.

---

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Korjaavat toimenpiteet tehdään tarvittaessa viipymättä, asiasta informoidaan asianosaisia ja tehdään tarvittavat muutokset toimintaan ja ohjeistuksiin.

---