



Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstön osaamisen vahvistaminen (mm- AVEKKI- ja YKS-koulutus), henkilöstöresurssien lisäys tarvittaessa, toimintamallien tarkentaminen haastaviin tilanteisiin, kaatumisriskin arviointien (FRAT) tehostaminen, apuvälineiden ja suojaruusteiden hankinta, tilojen esteettömyyden parantaminen, turvallisen lääkehoidon prosessin selkeyttäminen sekä ohjeistusten ja lääkehoitosuunnitelman läpikäynti henkilöstön 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. Palveluyksikköön on seurantajaksolla tullut vähän muistutuksia ja kanteluita.

Palveluyksikköä koskevia on saapunut seurantajaksolla:

- muistutukset 8 kpl
- kantelut 0 kpl
- omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt 0 kpl
- epäkohtailmoitukset 1 kpl.

Muistutusten käsittelyaika on ollut 14-84 päivää

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Teemat ovat liittyneet arjen toimintojen varmistamiseen, kirjaamiseen ja tiedonkulkuun sekä yksittäisiin turvallisuustilanteisiin.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintatapojen ja ohjeistusten tarkentaminen sekä henkilöstön osaamisen vahvistaminen.

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:

Asiakaspalautteita on tullut melko vähän suhteessa palvelupisteiden määrään. Palautteita on annettu pääasiassa suullisesti eikä niitä ole kirjattu Roidu-järjestelmään. Yleisimmät aiheet palautteissa ovat käsitelleet asukasturvallisuutta, tilojen esteettömyyttä sekä aktiviteettien määrää.

Myönteisten palautteiden teemat ovat liittyneet henkilöstön ja yksikön toimintaan sekä yhteistyöhön omaisten kanssa.

Palveluyksikön NPS seurantajaksolla (suluissa NPS ajalta 7/2025-9/2025):

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: 56 (-). NPS vuonna 2025 59

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: ei riittävästi palautteita luotettavaan tietoon (82). NPS vuonna 2025 68

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintatapojen ja ohjeistusten tarkentaminen sekä tilojen esteettömyyden varmistaminen. Palveluyksikössä tarkennetaan ohjeistusta suullisten palautteiden kirjaamisesta järjestelmään.
