



Omaavontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.10. - 31.12.2025

Palveluyksikkö:

Vammaispalvelujen alueelliset kotiin vietävät palvelut

Ajanjakso (3 kk):

1.10.-31.12.2025

## Osa-alueet

### Palvelun saatavuus

Käsittelyajat ja/tai palveluun tai hoitoon pääsy lakisääteisissä määrärajoissa 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.

Kotiin vietävien palvelujen saatavuus on seurantajaksoilla ollut pääosin hyvä.

Asiakkaita on pystytty vastaanottamaan palveluihin tavoiteajassa, Oulun alueella ollut jonkin verran jonoutumista, jonka kesto ollut muutamia viikkoja.

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. Kotiin vietävissä palveluissa henkilöstön riittävyys on ollut hyvä ja henkilöstömitoituksen toteutumisessa ei ole ollut merkittäviä alituspoikkeamia. Joillakin alueilla äkillisiin poissaoloihin ollut sijaisten saatavuudessa haasteita, mutta ei ole aiheuttanut poikkeamia asiakkaiden palveluissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstön yhteiskäyttöä kehitetty.

### HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

HaiPro- ilmoituksia seurataan ja käsitellään säännöllisesti vastuuyksikköpäällikön toimesta. Ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalaverissa tai välittömästi poikkeaman luonteen niin vaatiessa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palveluyksikössä on tehty seurantajaksolla yhteensä 58 HaiProilmoitusta. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 43% asiakasturvallisuuteen ja 52% työturvallisuuteen.

Yleisimpiä ilmoitusten aiheita ovat olleet liikkuvaan työhön liittyvät työtapaturmat, asiakkaan kaatumiset sekä lääkepoikkeamat.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Turvallisen lääkehoidon prosessin selkeyttäminen sekä ohjeistusten ja lääkehoitosuunnitelman läpikäynti henkilöstön kanssa. Toimintaohjeistusten tarkentaminen, henkilöstön perehdytys ja tilanteiden yhteinen käsittely sekä toimintatapojen muuttaminen riskien vähentämiseksi.

### 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 palutteen 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:

Kotiin vietävissä palveluissa asiakas ja potilaspalautteita on seurantajaksoilla tullut vähän. Valtaosa palautteista on ollut myönteisiä tai kehittämisehdotuksia, eikä muistutuksiin tai kanteluihin johtaneita tilanteita ole ilmennyt. Myönteiset palautteet seurantajaksolla ovat koskeneet yhteistyötä ja vuorovaikutusta sekä toiminnan sujuvuutta. Palautteissa on myös tullut esille kehittämisehdotuksia arjen käytäntöihin.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: ei riittävästi palautetta luotettavaan arvoon (-). Vuonna 2025 palautteita ei ole saatu riittävästi luotettavaan NPS:ään.

---

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: 50 (-). NPS vuonna 2025 58

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tarkennettu toimintaohjeistuksia. Eteläisellä alueella tehostetaan palautteen keräämistä.

---