

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.10. - 31.12.2025

Palveluyksikkö: Vammaispalvelujen alueelliset päiväaikaiset 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 määrärajoja. 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, poikkeuksena Oulun alue, jossa pääosin vaativaa/ lähiohjausta tarvitsevien asiakkaiden palvelujen saatavuudessa on ollut haasteita ja jonoutumista.

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

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vaativan ja erityisen tuen päivätoimintaa tullaan lisäämään Peltolan yksikön myötä, jonka suunniteltu valmistuminen keväällä 2027. Täydentävien palvelujen kehittäminen (etä-/digipalvelut ja jalkautuva päivätoiminta) meneillään.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin arvioidaan säännöllisesti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstön riittävydessä sekä suhteessa asiakasmäärään että palvelutarpeisiin ei ole ollut merkittäviä poikkeamia.

Henkilöstön poissaoloja on korvattu toiminnan uudelleen organisoinnilla, sillä äkillisiin poissaoloihin on ollut joillakin alueilla haasteita saada riittävän osaamisen omaavia sijaisia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Päiväaikaisissa toiminnoissa on otettu lokakuussa 2025 käyttöön raportointijärjestelmä, jolla seurataan kuukausitasolla palvelukuvauksen sekä asiakkaiden tarpeen mukaisen henkilöstön, tukipalveluhenkilöstön ja yksilöllisen lähiohjauksen toteutumista. Vaativan/ yksilöllisen lähiohjauksen tarpeisiin on lisätty henkilöstöresurssia. Tarvelähtöistä työvuorosunnittelua on vahvennettu ja henkilöstön yhteiskäyttöä eri yksiköiden välillä tiivistetty.

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 202 HaiPro- ilmoitusta, mikä on 16 vähemmän kuin edellisellä seurantajaksolla. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 55% asiakasturvallisuuteen ja 45% työturvallisuuteen.

Ilmoitusten määrässä ja sisällössä on palvelupistekohtaisia eroja, jotka liittyvät toiminnan luonteeseen, asiakasmääriin sekä asiakkaiden tuen ja lähiohjauksen tarpeeseen. Osassa yksiköistä ei ole tullut lainkaan HaiPro-ilmoituksia seurantajaksolla, kun taas joissakin yksiköissä ilmoituksia on kertynyt selvästi enemmän. Suuremmat ilmoitusmäärät painottuvat erityisesti palvelupisteisiin, joissa asiakkailla on vaativaa erityistä tukea tai joissa esiintyy haastavaa käyttäytymistä.

Ilmoitusten yleisimmät aiheet liittyvät: väkivaltatilanteisiin tai niiden uhkaan, tapaturmiin, kuten kaatumisiin ja liukastumisiin, läheltä piti -tilanteisiin, toimintaympäristöön liittyviin turvallisuushavaintoihin (esim. sisäilma, piha-alueiden liukkaus) ja kuljetuspalveluihin liittyviin poikkeamiin.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Palvelupisteissä on toteutettu useita korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, kuten toimintatapojen ja ryhmäjärjestelyjen tarkistaminen, asiakkaiden sijoittelun ja ennakoinnin kehittäminen, henkilöstön ohjeistus ja turvallisuuskoulutukset sekä yhteistyö jalkautuvien tukipalveluiden, asumisyksiköiden, kiinteistöhuollon ja kuljetuspalveluiden 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.

Muistutuksia, kanteluita ja omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirrettyjä sekä epäkohtailmoituksia on seurantajaksolla ollut vähän.

Palveluyksikköä koskevia on saapunut seurantajaksolla:

- muistutukset 2 kpl
- kantelut 0 kpl
- omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt 0 kpl
- epäkohtailmoitukset 0 kpl.

Muistuksen käsittelyaika on ollut 51-81 päivää

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Yksilöllisen palvelukokonaisuuden toteuttaminen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Yksilölliset asiakaskohtaiset verkostotapaamiset sekä asiakassuunnitelman tarkistaminen palvelutarpeen mukaiseksi.

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:

Palvelupisteissä on saatu suullista palautetta enemmän kuin kirjallista tai järjestelmään tallentuvaa palautetta. Palautteet ovat olleet pääosin luonteeltaan rakentavia ja kehittämiseen ohjaavia, eivätkä ne ole kohdistuneet vakaviin hoidon tai palvelun laatuvirheisiin

Myönteisen palautteen aiheet ovat olleet henkilökunnan ammattitaito ja ystävällisyys, toiminnan mielekkyys ja arjen sujuvuus, turvallinen toimintaympäristö sekä hyvä vuorovaikutus asiakkaiden ja omaisten kanssa. Yleisimmät kehittämiseen liittyvät palautteen aiheet seurantajaksolla ovat olleet kuljetuspalvelujen toimivuus ja haasteet, toiminnan muutoksiin liittyvä tiedottaminen, ryhmätoimintojen järjestelyt ja aikataulut sekä tiloihin tai toimintaympäristöön liittyvät käytännön havainnot.

Osalle palvelupisteistä on tullut vähän palautteita seurantajaksoson aikana.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: 45 (-), NPS vuonna 2025 44

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: 70 (57), NPS vuonna 2025 65

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintatapojen ja ryhmäjärjestelyjen tarkistaminen, asiakkaiden ja toimintojen uudelleenjärjestely turvallisuuden ja sujuvuuden varmistamiseksi, henkilöstön ohjeistus ja tilanteiden läpikäynti tiimeissä sekä yhteistyön tiivistäminen kuljetuspalveluiden, asumisyksiköiden ja kiinteistöhuollon kanssa.
