



Oma- ja palvelusuunnitelman seurantaportti ajalta 1.1. - 31.3.2026

Palveluyksikkö: Vammaispalvelujen alueelliset kotiin vietävät palvelut	Ajanjakso (3 kk): 1.1.-31.3.2026
---	-------------------------------------

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 saatavuudessa ei ole ilmennyt merkittäviä tai toistuvia poikkeamia.

Asiakkaita on pystytty pääosin vastaanottamaan palveluihin tavoiteajassa, yksittäisillä alueilla on ollut jonkin verran odotusaikaa palveluihin pääsemiseksi. Palvelujen saatavuuteen vaikuttaneita haasteita ovat olleet erityisesti asiakkaiden muuttuvat ja lisääntyvät tarpeet sekä tilanteet, joissa asiakas ei ole ottanut palvelua vastaan tai ei ollut tavoitettavissa sovituilla käynnillä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Korjaavina tai tukevinä toimenpiteinä työn uudelleen organisointi sekä henkilöstön liikkuvuuden ja sijaisten hyödyntäminen palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi.

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 tai asiakkaiden palveluihin vaikuttavia alituspöikkeamia. Joillakin alueilla äkillisiin poissaoloihin ollut sijaisten saatavuudessa haasteita aiheuttaen työn uudelleen järjestelyjä, mutta ei ole aiheuttanut poikkeamia asiakkaiden palveluissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstön yhteiskäyttöä kehitetty sekä tarvelähtöistä työvuorosunnittelua tarkennettu.

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 34 HaiProilmoitusta. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 76% asiakasturvallisuuteen, 21% työturvallisuuteen ja 3% toimintaympäristöön.

Kokonaisuutena HaiPro-ilmoitukset eivät viittaa laaja-alaisiin tai toistuviin turvallisuusongelmiin kaikissa yksiköissä, mutta ne nostavat esiin yksittäisiä kehittämiskohteita erityisesti henkilöstöressurssien, kotikäyntien turvallisuuden ja lääkityspoikkeamien hallinnan osalta.

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, oma- ja palvelusuunnitelmalla 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 tiimipalaverissa 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 seurantajaksolla tullut vähän (13). Palautteissa on tullut esille kehittämisehdotuksia arjen käytäntöihin.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: 31 (-). Vuonna 2025 palautteita ei ole saatu riittävästi luotettavaan NPS:ään.

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: Ei palautteita (50). NPS vuonna 2025; 58

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tarkennettu toimintaohjeistuksia. Palvelualueilla tehostetaan palautteen keräämistä.
