



Oma- ja valvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.1. - 31.3.2026

Palveluyksikkö:

Vammaispalvelujen alueelliset päiväaikaiset palvelut

Ajanjakso (3 kk):

1.1.-31.3.2026

## Osa-alueet

### Palvelun saatavuus

Käsitteilyajat 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, mutta kaikille asiakkaille ei ole pystytty tarjoamaan palvelua tarpeen mukaisessa laajuudessa.

Asiakkaita on pystytty vastaanottamaan palveluihin tavoiteajassa, poikkeuksena Oulun alue, jossa pääosin vaativaa/ lähiohjausta tarvitsevien asiakkaiden palvelujen saatavuudessa on ollut haasteita.

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

Erityistä huomiota vaativat asiakkaiden lisääntyneeseen tuen tarpeeseen vastaaminen, poissaolotilanteiden hallinta sekä tuetun työtoiminnan työpaikkaverkostojen vahvistaminen.

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 on ollut riittävä ja siinä ei ole ollut merkittäviä poikkeamia.

Henkilöstön äkilliset poissaolot ovat aiheuttaneet toiminnan uudelleen organisointia, sillä joillakin alueilla on ollut haasteita saada riittävän osaamisen omaavia sijaisia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vaativan/ yksilöllisen lähiohjauksen tarpeisiin on lisätty henkilöstöresursseja. Tarvelähtöistä työvuorosuunnittelua 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 209 HaiPro- ilmoitusta, mikä on samaa tasoa kuin edellisellä seurantajaksolla. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 56% asiakasturvallisuuteen, 45% työturvallisuuteen ja 5% toimintaympäristöön.

Ilmoitusten määrässä ja sisällöissä 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 asiakkailta 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. Haapajärvellä toimintakeskus Veturin sekä Oulussa toimintakeskus Majakan toiminta on siirtynyt uusiin terveysturvallisiin ja esteettömiin tiloihin tammikuussa 2026.



---

### **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 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 palutteet 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:

Palvelupisteissä on saatu suullista palautetta enemmän kuin kirjallista tai järjestelmään tallentuvaa palautetta. Kirjallisia palautteita on saatu 53 kpl. Palautteet ovat liittyneet kuljetuspalveluihin, toiminnan laatuun ja toimintaympäristöön.

Osalle palvelupisteistä on tullut vähän palautteita serantajakson aikana.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: 88 (45), NPS vuonna 2025; 44

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: 51 (70), NPS vuonna 2025; 65

---

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintatapojen ja toiminnan sisällön kehittäminen ja sekä yhteistyön tiivistäminen kuljetuspalveluiden, asumisyksiköiden ja kiinteistöhuollon kanssa.

---