

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.1. - 31.3.2026

Palveluyksikkö:
Apuvälinepalvelut

Ajanjakso (3 kk):
Tammi-maaliskuu 2026

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

Käsittelyajat ja/tai palveluun tai hoitoon pääsy lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti

Miten yksikössä on seurattu:

Seuranta toteutetaan johdon raportointijärjestelmän kautta laissa määriteltyjen määräaikojen toteutumisen valvontana kuukausittain.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kaikki lähetteet on käsitelty määräajan (<21 vrk) puitteissa. Hoidon tarpeen arvioinneissa sekä hoitoon pääsystä on pysytty säädetyissä määräajoissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

PTH-potilaiden hoitoon pääsyn arviointityökalu otetaan käyttöön Q2/2026.

Lähetekäsittelyohjeiden ja prosessin jatkuva kehitys.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluiden tunnuslukuja esimerkiksi asiakasprosessien kestoja sekä asiakkaiden määrää seurataan jatkuvasti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstön määrän riittävydessä ei ole havaittu poikkeamia koskien hoidon tarpeen arviointeja sekä hoitoon pääsyä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Käytössä on HaiPro -järjestelmä ilmoitusten vastaanottamiseen, käsittelyyn ja seurantaan. Tätä kautta saatavat ilmoitukset/haittatapahtumat tai läheltäpiti-ilmoitukset käsitellään heti esimiestasolla, säännöllisesti Apuvälinepalveluiden HaiPro-ryhmässä sekä kuukausittain koko yksikön henkilöstön kanssa yksikköpalavereissa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Ei selkeästi toistuvia aiheita

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastaanotetut muistutukset ja kantelut käsitellään kohtuullisessa ajassa ja vastaus annetaan kirjallisesti muistutuksen tai kantelun tehneelle henkilölle.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Muistutukset koskevat pääasiassa potilaiden tyytymättömyyttä apuvälineratkaisuun.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Apuvälineratkaisut pohjautuvat valtakunnallisiin apuvälineiden luovutusperusteisiin.

Kaikki muistukset on käsitelty ja vastattu määräajassa.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakas tai asiakkaan läheinen voi antaa palautetta saamastaan palvelusta: Pohde.fi ja Oys.fi -verkkosivuilta, yksiköiden asiakaspalautelaitteilla ja paperilomakkeella tai suullisesti. Saatu palaute käydään säännöllisesti läpi koko henkilöstön kanssa yksikköpalavereissa. Q1/2026 NPS: 85 osoittaen nousua edelliseen kvartaaliin nähden (Q4/2025: 81).

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

NPS-indeksi on ollut jo pitkään erinomaisella tasolla (koko vuosi 2025 ka: 75)

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

