

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.1. - 31.3.2026

Palveluyksikkö:

Yhteiset Palvelut/Asiakasohjauskeskus ja Osaamiskeskus

Ajanjakso (3 kk):

1.1.2026-31.3.2026

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksikköpäälliköt seuraavat lakisääteisissä määräajoissa pysymistä säännöllisesti vähintään kuukausittain yhdessä henkilöstön kanssa.

Käsittelyaikojen ja määräaikojen seurantaan on käytössä työtilanneseurantataulukko työntekijäkohtaisesti

Henkilökohtaisen avun keskuksen toiminnan toteutumista seurataan viikkotiimeissä..

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palvelupäätösten osalta lakisääteisissä määräajoissa ei ole pysytty kaikilta osin. Lakisääteisten palvelujen järjestämisessä on ollut joiltakin osin haasteita. Pääsääntöisesti palveluhakemukset käsitellään lain mukaisessa määräajassa, Henkilökohtaisen avun keskuksessa on havaittu väärinkäytöstä henkilökohtaisen avustajan palkanmaksuun liittyen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakastyön jakaantumista toimipisteen, vastuuyksiköiden sekä koko yhteisten palvelujen osalta on tarkasteltu ja tehty toimenpiteitä lakisääteisten määräaikojen ajan tasalle saamiseksi. Henkilökohtaisen avun keskuksessa jokaisesta palkkajaksosta satunnaistarkastetaan viisi tapausta tarkistaen hk-avustajien tekemät työtunnit työnantajalta.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstön riittävyyttä seurataan suhteessa vakanssimäärään, poissaoloihin, asiakasmäärään ja asiakastyöhön.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Vakanssit pääosin täytetty tai tullaan täyttämään keväällä. Henkilöstöresurssi on ollut jonkin verran vajetta johtuen poissaoloista.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Työtilannetta seurataan ja työalueita ja asiakkuuksia käydään säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi. Henkilöstöresurssia on suunnattu yksiköstä toiseen tilapisten poissaolojen aikana asiakastyön turvaamiseksi.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksikköpäällikkö seuraa, käsittelee ja raportoi vastuuyksikkönsä saapuneet ilmoitukset.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

HaiPro-ilmoitukset ovat liittyneet muun muassa asiakkaan tapaturmaa, uhkaavaan käytökseen, tiedonkulkuun/tiedonhallintaan, ohjeistuksen puute toimintakäytännöissä ja työtiloihin. Lisäksi on kyseenalaistettu työntekijän ammattitaito ja yritetty vaikuttaa päätöksentekoon.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

HaiPro ilmoituksista on keskusteltu asianosaisten kanssa ja tarvittaessa viety asia tiedoksi ylemmälle johdolle. Tarkennettu toimintakäytäntöihin liittyvää ohjeistusta ja siitä tiedotettu henkilöstöä työyhteisöpalaverissa. Työparityöskentelyä ja puhelinkontakti asiakkaaseen tarvittaessa..

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuualuepäällikkö käsittelee vastuuyksiköihin tulevat muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt ja epäkohtailmoitukset yhteistyössä asiaa koskevan työntekijän ja hänen vastuuyksikköpäällikön kanssa. Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan aikarajoja noudattaen.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Toistuvana aiheena on ollut työntekijän toiminta asiakastyössä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Esihenkilö keskustellut muistutuksen sisällöstä työntekijän kanssa.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksikköpäällikkö käsittelee Roidu-palauttejärjestelmän asiakaspalautteet. Asiakkailta ja omaisilta saadaan myös suoraan palautetta sähköisesti ja puhelimitse.



Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Työntekijän vaihtaminen

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Otettu yhteyttä palautteen antajaan ja ohjattu häntä tekemään muistutus. Lisäksi annettu potilas- ja sosiaalivastaavalle selvitys asiassa..
