



Oma- ja valvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. - 30.6.2026

Palveluyksikkö: Sosiaali- ja kriisipäivystys	Ajanjakso (3 kk): 1.4 - 30.6.2026
---	--------------------------------------

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Sosiaali- ja kriisipäivystys on 24/7 päivystysyksikkö, jossa ei ole asiakkuuksia. Tehtäviä tulee Hätäkeskuksen kautta, asiakkaiden /läheisten avunpyynnöstä tai anonyyminä. Huolet tulee niin puhelimitse, sähköisinä ilmoituksina ja sähköpostitse.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Vireilletulojen eteenpäin laitossa on jonkun verran tapahtunut virheitä ennen sähköisiä ilmoituksia esim. Työlistaviesti jättämättä tai jätetty väärään yksikköön, mutta näitä ilmoitusten välittämiseen suhteutettuna murto-osa vain.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vireillepanojen ohjeistuskansiota on päivitetty tarpeen mukaan, kansio on jokaisessa työpisteessä. Lisäksi henkilökuntaa tiedotetaan niin yksikökohtaisesti, jotta sama virhe ei toistuisi, mutta myös koko henkilökunnalle sähköpostilla ja viikkotiedotteessa.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Yksikkö on 24/h ja jokaisessa työvuorossa on sosiaalityöntekijä ja työparina sairaanhoitaja. Mikäli työtehtävät vuorossa kasautuvat suuresti, esihenkilölle ilmoitetaan asiasta ja arvioidaan, onko tarve hälyyttää lisätyöpari töihin esim. vuoroa aikaistamalla tai toinen työpari vuoroon. Lisäksi esim. koulujen päättymisviikonloppuun on etukäteen suunniteltu ylimääräinen työpari töihin, koska tehtävämäärät silloin isoja.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kesäkuussa oli henkilöstössä useita poissaoloja ja saapuneiden Haiproiden sekä epäkohtailmoitusten vuoksi on tehty työrauhaa palauttavia toimenpiteitä. Lisäksi on päivitetty kiireellisuuden arviointia suhteessa asiakkuuteen sekä laadittu manuaali, miten työpari hoitaa työtehtäviä työvuorossa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

6-7. 2026 ja lisäksi syksyllä on tulossa mahdollinen työyhteisösovittelu työsuojelun ja työterveyden yhteistyönä.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

HaiPro-ilmoitukset tulevat vastuuyksikköpäällikölle, joka käsittelee saapuneet ilmoitukset. HaiPro ilmoituksia ajalla 4-6/2026 on 28 kpl, joista psyykkiseen kuormittumiseen 12 kpl, tiedonkulkuun tai -hallintaan 6, uhka/väkivalta 4, kaatuminen/liukastuminen 1, laitteen toimintaan 1 ja muu 3 kpl. Lisäksi on tullut 1 Posipro tehtävän jouhevasti ottamisesta virka-ajan vaihtumisen lähentyessä, ettei tule alueella ylitöitä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

HaiProita on yleensä tullut asiakkaiden taholta tapahtuvan uhkaavan käytöksen vuoksi, työtapaturmien kuten liukastumisen/kaatumisen vuoksi, mutta nyt uusimpana kesäkuusta alkaen on tullut yksikön sisäisen kohonneen stressin vuoksi ja sisäisten vuorovaikutustilanteiden vuoksi. HaiProiden ja epäkohtailmoitusten määrä on rajusti kohonnut kesäkuusta alkaen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tilanteita on käyty läpi Puheeksi oton kautta, jotka jatkuvat kesälomien jälkeen sekä on tehty työrauhaa palauttavia toimenpiteitä ja suunniteltu työsuojelun ja työterveyden kanssa syksyllä mahdollista työyhteisösovittelua.

Muistutukset, kantelut, oma- ja valvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Muistutuksia saapuu noin 5-8 kappaletta vuodessa ja niihin annetaan työntekijöiden vastine ja esihenkilöiden vastaus noin kuukauden sisään saapumisesta. Kesästä alkaen on tullut useita epäkohtailmoituksia, joihin annetaan selvitys kesälomien jälkeen.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Epäkohtailmoituksissa on nyt esiintynyt erityisesti työparityöskentelyyn liittyvää hankaluutta, mitä ei ole aiemmin ollut. Lisäksi on tullut vaatekaapin puuttumisesta, esihenkilöiden toiminnasta, työntekijöiden toiminnasta, ilmoitusten vastaanottajien vastuutyöntekijöiden nimien puuttumisesta Sagassa, kiusaamisen kokemuksesta.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Muistutuksessa otetaan kantaa, olisiko jotain voitu tilanteessa tehdä eri lailla ja otetaan palaute vastaan rakentavalla tavalla. Epäkohtailmoitusten suhteen on tehty jo toimenpiteitä työrauhan saamiseksi, vaatekaappi on hankittu, mutta osa epäkohtailmoituksista kootaan selvityksen kautta yhteen ja siinä vaiheessa arvioidaan, mitä toimenpiteitä on tarpeen tehdä.



Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Suoraan asiakkailta tulevia palautteita tulee joko soittamalla esihenkilölle tai sähköpostilla esihenkilölle tai Pohteen palautekanavan kautta. Esihenkilö käy läpi palautteet, tarvittaessa tilaa tallenteen asiakaslinjaan soittaneen asiakkaan ja työntekijän välisestä puhelusta, jotta voi arvioida, miten puhelu on sujunut. Esihenkilö vastaa palautekanavaan tulleeisiin palautteisiin.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Joskus asiakas on turhautunut kun ei pääse asiakaslinjaan nopeampaa läpi vaan pitää kuunnella nauhoite, tai numero ei vastaa työntekijöiden ollessa kotikäynnillä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Laitoksesta karkaavien osalta on jo aiemmin otettu käyttöön lomake, jonka sijoituspaikka täyttää niin sitä voidaan käyttää pohjana virka-apupyynnössä poliisille ja nämä tulevat sähköpostilla, eikä tarvitse asiakaslinjaan soittaa sen vuoksi. Nauhoitteessa ohjataan hätätilanteessa soittamaan 112, jonka kautta tehtävä tulee häketehtävänä. Asiakaslinjaan vastataan niin Oulun kuin Oulaisten toimipisteestä eli samaan asiakaslinjan numeroon on kaikki työparit vastaamassa.
