



Omaavontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. - 30.6.2026

Palveluyksikkö: Apuvälinepalvelut	Ajanjakso (3 kk): Huhti-kesäkuu 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:

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

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kaikki saapuneet lähetteet (Q2: 1915 kpl) on yhtä lukuunottamatta käsitelty määräajan (<21 vrk) puitteissa. Hoidon tarpeen arvioinneissa sekä hoitoon pääsyssä on pysytty säädetyissä määrärajoissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

PTH-potilaiden hoitoon pääsyn arviointityökalu otettiin käyttöön toukokuussa 2026. Raporttien saatavuudessa on vielä tietoteknisiä haasteita.

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 riittävyydessä 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 sekä läheltäpiti-ilmoitukset käsitellään heti esimiestasolla, säännöllisesti Apuvälinepalveluiden HaiPro-ryhmässä sekä kuukausittain koko yksikön henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Ei selkeästi toistuvia aiheita

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Muistutukset, kantelut, omaavonnallisesti 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 muistutukset 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. Saatua palaute käydään säännöllisesti läpi koko henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa. Q2/2026 NPS-luku laski hieman Q1:een verrattuna pysyen kuitenkin erinomaisella tasolla 78.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

NPS-indeksi on ollut jo pitkään erinomaisella tasolla (tammi-kesäkuu 2026 ka: 81)

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

