

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. - 30.6.2026

|                                              |                   |
|----------------------------------------------|-------------------|
| Palveluysikkö:                               | Ajanjakso (3 kk): |
| Vammaispalvelujen alueelliset asumispalvelut | 1.4.-30.6.2026    |

## Osa-alueet

## Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluyskikössä ei ole seurattavia lakisääteisiä määräaikoja. Palveluyskikössä seurataan palvelupisteiden käyttö- ja täyttöasteita sekä asiakaspaikkojen täyttämisen viiveitä kuukausiraportoinnin yhteydessä. Asiakkaiden palveluntarpeen mukaisen henkilöstömitoituksen toteutumisen seuranta tapahtuu kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Pääsääntöisesti asiakkaat ovat saaneet tarpeen mukaisen palvelun oikea-aikaisesti ja asumispalveluiden asiakaspaikat ovat täyttyneet nopeasti. Yhteisöllisen asumisen palvelupisteissä on ollut jonkin verran vapaita asiakaspaikkoja ja näitä on hyödynnetty asumisarvointiin ja -kokeiluun. Useissa palvelupisteissä ei ole ollut lainkaan asiakasvaihuvuutta. Ympärivuorokautiseen asumiseen on käynnistetty Oulun alueelle uusia ryhmäkoteja vaihteittain.

Lyhytaikaishoidon saatavuudessa on ollut alueellisia ja asiakasryhmäkohtaisia eroja. Pääosin kuitenkin suunnitellut jaksot ovat toteutuneet ja jaksoja on pystytty toteuttamaan myös nopealla aikataululla. Alueellisia eroja on ollut alaikäisten jaksosten toiveiden toteuttamisessa ja kaikkia viikonlopulle sijoituvia toiveita ei ole pystytty toteuttamaan.

Vaativaa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden lyhytaikaishoitoa ei ole ollut mahdollista toteuttaa riittävästi arkisin johtuen soveltuvien tilojen puutteesta, joten jaksot ovat keskittyneet viikonlopuille.

Keskimääräiset täyttö- ja käyttöasteet:

Pitkäaikaisen asumispalvelun täyttöaste 96%

Lyhytaikaishoidon käyttöaste 63%

Lyhytaikaishoidon käyttöasteeseen seurantajaksolla vaikuttavat alentavasti Raahen Ulapassa järjestetty yksilöllinen aamu- ja iltapäivähoito. Pitkäaikaisen asumispalvelun käyttöasteeseen vaikuttaa alentavasti uusien ryhmäkotien vaiheittainen käynnistäminen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakasohjausta lyhytaikaishoidon jaksojen sijoittumisesta myös arkipäiville on tehostettu, jotta viikonloppupainotteisuus vähenisi.

Yhteistyötä vammaispalvelujen yhteisten palvelujen kanssa tiivistetty ja kehitetty.

Vaativan erityisen tuen lyhytaikaishoitoa on Oulussa toteutettu erityisjärjestelyin Intiön palvelukeskuksen tiloissa Paussin toimesta. Vaaivan erityisen tuen lyhytaikaishoidon saatavuus paranee Peltolan asumisyksikön myötä, asumisyksikön suunniteltu valmistuminen keväällä 2027.

## Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Kuukausiraportointiin sisältyy palvelutarpeiden mukaisen henkilöstömitoituksen toteutumisen seuranta ja arviointi.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Äkillisiin poissaoloihin liittyen on ollut joillakin alueilla osaavan henkilöstön sijaissaatavuushaasteita.

Merkittäviä tai asiakkaiden palveluihin vaikuttavia henkilöstömitoituksen alituspoikkeamia ei ole ollut seurantajaksolla.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Sisäisten sijaisten määrää on lisätty suunnitelmallisesti vuodelle 2026. Aktiivista rekrytointia on jatkettu ja sijaispoolia laajennettu. Henkilöstöresurssien yhteiskäyttöä palvelupisteiden välillä alueellisesti on vahvistettu. Työtehtäviä ja työvuoroja on organisoitu uudelleen asiakastarpeiden mukaisesti.

## HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

HaiPro- ilmoituksia seurataan ja käsitellään säännöllisesti vastuuyksikköpäällikön toimesta. Ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalavereissa tai välittömästi poikkeaman luonteen niin vaatiessa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palveluyksikössä on tehty seurantajaksolla yhteensä 1001 HaiPro-ilmoitusta, mikä on 20 ilmoitusta vähemmän kuin edellisellä seurantajaksolla. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 63% asiakasturvallisuuteen ja 37% työturvallisuuteen. HaiPro-ilmoituksista 2% ovat olleet positiivisia onnistumisia. Merkittäväksi poikkeamaksi käsiteltävissä on arvioitu 6 ilmoitusta.

Yleisimpiä ilmoitusten aiheita ovat olleet asiakkaan haastava tai uhmaava käytös, asiakkaan kaatumiset sekä lääkepoikkeamat, jotka pääosin ovat olleet läheltä piti- tilanteita. Asiakkaan haastavaa tai uhmaavaa käytöstä esiintyy erityisesti palvelupisteissä, joissa on vaativaa erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita tai asiakkaita, joilla on yksilöllisen lähiohjauksen tarve. Työturvallisuusilmoituksissa yleisimmät aiheet ovat liittyneet uhkatilanteisiin sekä fyysiseen ja psyykkiseen kuormittumiseen.



Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Lääkehoidon prosesseja, asiakaskohtaisia ohjeita ja annosjakelun käytäntöjä on selkeytetty. Kaksoistarkastuksia, valvottua lääkkeenottoa sekä kirjaamista on vahvistettu. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi asiakaskohtaisia toimintamalleja on tarkennettu, ennakkointia on vahvistettu, turvapainikkeita ja suojavälineitä on lisätty sekä henkilöstön osaamisen vahvistamiseen on tehty suunnitelma. Turvallisuutta on myös vahvistettu moniammatillisella yhteistyöllä, vahvistamalla tilanteiden jälkipuintikäytänteitä, riskien arvioinnilla sekä tarvittaessa lisäresursoinnilla. Kaatumisten ja muiden tapaturmien ehkäisemiseksi on vahvistettu kaatumisen riskien arviointia, hankittu tarvittavia apuvälineitä, tehty tilojen mukautuksia sekä laadittu asiakaskohtaisia toimintaohjeita.

#### **Muistutukset, kantelut, oma- ja palvelusuunnitelman käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset**

Miten yksikössä on seurattu:

Vammaispalvelujen toimialueen johtoryhmä seuraa saapuneiden muistutusten, kanteluiden, oma- ja palvelusuunnitelman käsiteltäväksi siirrettyjen asioiden sekä epäkohtailmoitusten määrää, sisältöä, käsittelyä ja käsittelyaikoja. Palveluysikköön on seurantajaksolla tullut vähän muistutuksia ja kanteluita.

Palveluysikköä koskevia on saapunut seurantajaksolla:

- muistutukset 4 kpl
- kantelut 0 kpl
- oma- ja palvelusuunnitelman käsiteltäväksi siirretyt 2 kpl
- epäkohtailmoitukset 0 kpl.

Muistutusten käsittelyaika on ollut 4-39 päivää, yhden muistutuksen osalta käsittelyaika on ollut 50 päivää, johtuen asian laajuudesta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Teemat ovat liittyneet palvelujen toteutumiseen, laatuun ja turvallisuuteen, terveydenhuollon ja asumispalvelujen yhteistyöhön, henkilöstön toimintaan ja tiedonkulkuun.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintatapojen ja ohjeistusten tarkentaminen, tehtäväroolien selkeyttäminen, toimintayksikön turvallisuuden lisäämiseen liittyvät toimenpiteet sekä henkilöstön osaamisen vahvistaminen.

#### **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 palautteet viedään Roidu-järjestelmään. Palvelupisteissä käsitellään palautteet tiimipalaverissa ja suunnitellaan sekä toteutetaan tarvittavat toimenpiteet. Palveluysikön palvelupisteiden palautekoosteet ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet käsitellään kuukausittain palvelualueiden sekä toimialueen johtoryhmissä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakaspalautteita on tullut järjestelmään melko vähän (40) suhteessa palvelupisteiden määrään. Useaan palvelupisteeseen ei ole tullut lainkaan palautteita seurantajaksolla. Seurantajaksolla saadut palautteet ovat olleet pääosin myönteisiä ja koskivat henkilöstön toimintaa, hoidon laatua, asiakkaiden aktiivista arkea ja yksiköiden toimintaa. Yksittäisissä palautteissa on tuotu esille asiakkaan hoitoon ja lääkehoitoon liittyvää tyytymättömyyttä, läheisen ja henkilöstön yhteistyöhön liittyvää kuormitusta, toiveita arjen sisällön ja toiminnan kehittämiseksi sekä käytännön parannusehdotuksia tiloihin liittyen.

Palveluysikön NPS seurantajaksolla (suluissa NPS ajalta 1/2026-3/2026):

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: 82 (94). NPS vuonna 2025; 59

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: 57 (60). NPS vuonna 2025; 68

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintatapojen ja ohjeistusten tarkentaminen, tilojen esteettömyyden varmistaminen sekä asiakastoiveiden huomioimisen varmistaminen viriketoiminnassa ja arjen sisällöissä.