



Oma- ja valvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. - 30.6.2026

Palvelu- ja yksikkö:

Vammais- ja palvelujen alueelliset kotiin vietävät palvelut

Ajanjakso (3 kk):

1.4.-30.6.2026

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Palvelu- ja yksikössä ei ole seurattavia lakisääteisiä määrärajoja. Palvelu- ja yksikössä seurataan palvelupisteiden asiakastilannetta; palvelussa olevien asiakkaiden määrä ja palvelua odottavien asiakkaiden määrä sekä henkilöstön välitöntä työaikaa ja tuetun asumisen henkilöstö- ja palvelutalouden kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakkaat ovat saaneet tarpeen mukaisen palvelun oikea-aikaisesti. Useissa palvelupisteissä ei ole ollut asiakasvaih-
vuutta.

Kotiin vietävien palvelujen saatavuudessa ei ole ilmennyt merkittäviä tai toistuvia poikkeamia.

Asiakkaita on pystytty pääosin vastaanottamaan palveluihin viiveettä ja tavoiteajassa, yksittäisillä alueilla on ollut jonkin ver-
ran odotusaikaa palveluihin pääsemiseksi. Palvelujen saatavuuteen vaikuttaneita haasteita ovat olleet erityisesti asiakkai-
den muuttuvat ja lisääntyvät tarpeet sekä tilanteet, joissa asiakas ei ole ottanut palvelua vastaan tai ei ollut tavoitettavissa
sovitulla käynnillä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tukevina toimenpiteinä työn uudelleen organisointi sekä henkilöstön liikkuvuuden ja sijaisten hyödyntäminen palvelun jat-
kuvuuden turvaamiseksi.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstö- ja palvelutalouden määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Kuukausiraportointiin sisältyy palvelutarpeiden mukaisen henkilöstö- ja palvelutalouden toteutumisen sekä välittömän työajan
seuranta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kotiin vietävissä palveluissa henkilöstön riittävyys on ollut hyvä ja henkilöstö- ja palvelutalouden toteutumisessa ei ole ollut merkittä-
viä tai asiakkaiden palveluihin vaikuttavia alituspölkkeämiä. Joillakin alueilla äkillisiin poissaoloihin on ollut sijaisten saata-
vuudessa haasteita aiheuttaen työn uudelleen järjestelyjä, mutta tämä ei ole aiheuttanut poikkeamia asiakkaiden palve-
luissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstön yhteiskäyttöä on vahvistettu sekä tarvelähtöistä työvuorosuunnittelua tarkennettu.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

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

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palvelu- ja yksikössä on tehty seurantajaksolla yhteensä 34 HaiProilmoitusta. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 76% asiakas-
turvallisuuteen, 21% työturvallisuuteen ja 3% toimintaympäristöön. Positiivisia onnistumisia on ilmoituksista 1%.

Kokonaisuutena ilmoitukset eivät osoita yhteistä toistuvaa turvallisuusongelmaa, mutta ne nostavat kehittämiskohteiksi
sisäilmaan ja hajusteisiin liittyvien riskien hallinnan, uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnin, turvallisen lääkehoidon sekä
tilapäisten henkilöstösaatavuushaasteiden vaikutusten ehkäisemisen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintaohjeistuksia on tarkennettu, henkilöstön perehdytystä vahvistettu turvallisen lääkehoidon toteutumista sekä
sijaispoolia on vahvistettu alueellisesti.

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



Miten yksikössä on seurattu:

Vammaispalvelujen toimialueen johtoryhmä seuraa saapuneiden muistutusten, kanteluiden, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirrettyjen asioiden sekä epäkohtailmoitusten määrää, sisältöä, käsittelyä ja käsittelyaikoja.

Palveluysikköä koskevia on saapunut seurantajaksolla:

- muistutukset 0 kpl
- kantelut 0 kpl
- omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt 0 kpl
- epäkohtailmoitukset 0 kpl.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

-.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

-

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 palutteen viedään Roidu-järjestelmään. Palvelupisteissä käsitellään palautteet tiimipalavereissa 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:

Kotiin vietävissä palveluissa asiakas ja potilaspalautteita on seurantajaksoilla tullut vähän (16). Palautteet osoittivat asiakkaiden olevan pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: ei palautteita (31). Vuonna 2025 palautteita ei ole saatu riittävästi luotettavaan NPS:ään.

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: 67 (-). NPS vuonna 2025; 58

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tarkennettu toimintaohjeistuksia. Palvelualueilla tehostetaan palautteen keräämistä.
