



Omaavontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. - 30.6.2026

Palveluyksikkö: Vammaispalvelujen alueelliset päiväaikaiset palvelut	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:

Palveluyksikössä ei ole seurattavia lakisääteisiä määräaikoja. Palveluyksikössä seurataan palvelupisteiden asiakastilannetta; palvelussa olevien asiakkaiden määrää sekä toteutuneiden toimintapäivien määrää kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Palvelun saatavuus on toteutunut seurantajaksolla pääosin suunnitellusti, lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja palvelupäätösten mukaisesti. Koululaisten loma-aikaan erityislusten lyhytaikaista hoitoa ja huolenpitoa on järjestetty useassa palvelupisteessä ja se on toteutunut suunnitellusti sekä vastannut asiakastarpeisiin. Useissa toimintakeskuksissa asiakasmäärä on pysynyt vakaana tai uusia asiakkaita aloitti työ-, päivä- ja liikkuvassa toiminnassa.

Asiakkaita on pystytty vastaanottamaan palveluihin pääosin tavoiteajassa. Palvelujen saatavuudessa on ollut haastetta vaativaa yksilöllistä ohjausta tarvitsevien asiakkaiden osalta ja Oulun toimintakeskus Hanhilehtoon palvelua on odottanut kymmenen asiakasta. Kaikille palvelua tarvitseville ei ole voitu toteuttaa viittä toimintapäivää viikossa.

Kuljetuspalveluissa olleet haasteet ovat vaikuttaneet asiakkaiden palvelujen toteuttamiseen erityisesti Kuusamon, Pudasjärven ja Kärsämäen alueella. Kuljetusten viivästymiset, peruuntumiset ja korvaavien kyytien puuttumiset ovat vaikeuttaneet asiakkaiden palveluihin osallistumista. Asiakkaiden siirtymiset toimintakeskuksen palveluista tuettuun työtoimintaan ovat olleet aiempaa hitaampaa, sillä uusia työnantajayhteistyökumppaneita ja työtoimintapaikkoja ei ole saatu riittävästi vastaamaan kasvavaan tarpeeseen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vaativan ja erityisen tuen päivätoimintaa tullaan lisäämään Peltolan yksikön myötä, jonka suunniteltu valmistuminen on keväällä 2027. Täydentäviä palveluja (etä-/digipalvelut, liikkuva ja jalkautuva päivätoiminta) on lisätty. Yhteistyötä Tervian kanssa kuljetushaasteiden ehkäisemiseksi on vahvistettu. Toimijayhteistyötä on vahvistettu tuetun työtoiminnan osalta.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin arvioidaan säännöllisesti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstön riittävyydessä sekä suhteessa asiakasmäärään että palvelutarpeisiin on ollut riittävä ja siinä ei ole ollut merkittäviä poikkeamia.

Koululaisten loma-ajan alaikäisten lasten lyhytaikaiseen hoitoon ja huolenpitoon on saatu rekrytoitua riittävä resurssi.

Henkilöstön äkilliset poissaolot ovat aiheuttaneet toiminnan uudelleen organisointia, sillä joillakin alueilla on ollut haasteita saada riittävän osaamisen omaavia sijaisia. Yhdessä palvelupisteessä sijaissaatavuuden haaste on aiheuttanut tilapäisesti asiakkaiden toimintapäivien uudelleen organisointia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vaativan/yksilöllisen lähiohjauksen tarpeisiin on lisätty henkilöstöresursseja. Tarvelähtöistä työvuorosuunnittelua on vahvennettu ja henkilöstön yhteiskäyttöä eri yksiköiden välillä tiivistetty. Sijaispoolia on vahvistettu.

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:

Palveluyskikössä on tehty seurantajaksolla yhteensä 385 HaiPro- ilmoitusta, mikä on 179 ilmoitusta enemmän kuin edellisellä seurantajaksolla. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 36% asiakasturvallisuuteen, 65% työturvallisuuteen ja 2% on ollut onnistumisia. Merkittäväksi poikkeamaksi on käsitellyssä arvioitu 5 ilmoitusta.

Ilmoitusten määrässä ja sisällöissä on palvelupistekohtaisia eroja, jotka liittyvät toiminnan luonteeseen, asiakasmääriin sekä asiakkaiden tuen ja lähiohjauksen tarpeeseen. Osassa yksiköistä ei ole tullut lainkaan HaiPro-ilmoituksia seurantajaksolla, kun taas joissakin yksiköissä ilmoituksia on kertynyt selvästi enemmän. Suuremmat ilmoitusmäärät painottuvat erityisesti palvelupisteisiin, joissa asiakkailta on vaativaa erityistä tukea tai joissa esiintyy haastavaa käyttäytymistä.

Kesäkuussa ilmoitusten määrät ovat olleet keskimääräistä suurempia ja kasvu on liittynyt koululaisten loma-ajan lyhytaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamiseen.

Ilmoitusten yleisimmät aiheet liittyvät: väkivaltatilanteisiin tai niiden uhkaan, tapaturmiin, kuten kaatumisiin ja liukastumisiin, läheltä piti -tilanteisiin, toimintaympäristöön liittyviin turvallisuushavaintoihin (esim. sisäilma, piha-alueiden liukkaus) ja kuljetuspalveluihin liittyviin poikkeamiin.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintamalleja, -ohjeistuksia ja tapoja on selkeytetty, jälkipuintia, riskien arviointia sekä ennakointia on vahvistettu sekä moniammatillista yhteistyötä tiivistetty. Henkilöstön osaamista on vahvistettu muun muassa Avekki-koulutuksella. Toimila- ja sisäilmahavainnoissa on tehty yhteistyötä tilapalvelujen, kiinteistönhuollon ja kiinteistön omistajan kanssa.

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretty, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

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

Muistutuksia, kanteluita ja omavalvonnallisesti käsiteltäviksi siirrettyjä sekä epäkohtailmoituksia on seurantajaksolla ollut vähän.

Palveluyksikköä koskevia on saapunut seurantajaksolla:

- muistutukset 1 kpl
- kantelut 0 kpl
- omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt 1 kpl
- epäkohtailmoitukset 0 kpl.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Teemoina ovat olleet palvelujen saatavuus.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Palvelujen saatavuutta vahvistetaan täydentävillä palveluilla (etä-, digi-, jalkautuvat ja liikkuvat palvelut). Peltolan toimintayksikkö vastaa tulevaisuudessa paremmin vaativan yksilöllisen ohjauksen tarpeessa olevien asiakkaiden palveluihin ja parantaa samalla muiden yksiköiden palvelujen saatavuutta. Toimintayksikkö valmistuu keväällä 2027.

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 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:

Palvelupisteissä on saatu suullista palautetta enemmän kuin kirjallista tai järjestelmään tallentuvaa palautetta. Järjestelmään palautteita on saatu 368 kpl.

Osalle palvelupisteistä on tullut vähän palautteita seurantaikson aikana.

Palautteet ovat pääosin myönteisiä. Asiakkaat ja läheiset ovat kiittäneet henkilöstön ammattitaitoa, ystävällisyyttä, ymmärtävää ja asiakaslähtöistä kohtaamista, toiminnan monipuolisuutta, yhteistyön toimivuutta sekä uusien toimitilojen viihtyisyyttä.

Kehittämiskohteet liittyivät erityisesti kuljetuspalveluihin, palvelujen saatavuuden kokemukseen, toimintaympäristöjen ajoittamiseen meluun sekä asiakkaalle annetun (työtoiminta) palautteen vähäiseen määrään. Esiin nousivat myös kuljetuspalvelujen haasteet.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: 59 (88). NPS vuonna 2025: 44

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: 67 (51). NPS vuonna 2025: 65

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintatapoja ja toiminnan sisältöjä on kehitetty sekä yhteistyötä on tiivistetty kuljetuspalveluiden ja Tervian kanssa.

