



Oma- ja valvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.4. - 30.6.2026

Palveluyksikkö:

Yhteiset Palvelut/Asiakasohjauskeskus ja Osaamiskeskus

Ajanjakso (3 kk):

01.04.-30.06.2026

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

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

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksikköpäälliköt seuraavat työtilannetta ja lakisääteisten määräajojen toteutumista säännöllisesti toimipisteittäin yhdessä työntekijöiden kanssa. Hakemusten ja palvelutarpeen arviointien käsittelyaikoja seurataan vähintään kuukausittain työtilanneseurannan, työntekijäkohtaisen seuranta-excelin sekä tiimi- ja toimipistepalaverien avulla.

Ensiarvotiimissä määräajojen toteutumista seurataan kuukausittain ja henkilökohtaisen avun keskuksessa viikoittain, mikä mahdollistaa työtilanteen ennakoivan hallinnan ja palvelutakuun toteutumisen varmistamisen.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Vammais- ja palveluissa on esiintynyt satunnaisia yli kolmen kuukauden käsittelyaikoja, ja palvelutakuun toteutuminen on vaihdellut alueittain. Käsittelyaikojen ylittymisten taustalla ovat olleet pääasiassa asiakkaan tilanteen keskeneräisyys tai muiden päätösten odottaminen ennen asian ratkaisua sekä palvelujen saatavuuteen liittyvät haasteet. Erityisesti alaikäisten päivätoiminnan, ammatillisen henkilökohtaisen avun, työ- ja päivätoiminnan sekä asumisen tuen järjestämisessä on ollut viiveitä, ja joihinkin palveluihin on muodostunut jonoa.

Ensiarvotiimissä on pysytty lakisääteisissä käsittelyajoissa. Henkilökohtaisen avun keskuksessa on havaittu väärinkäytöksiä, joissa avustajille on maksettu palkkaa työstä, jota ei ole tosiasiaa tehty.

Lisäksi tietojärjestelmämuutoksen yhteydessä havaittiin puutteita aiemmissa palvelupäätöstiedoissa, minkä seurauksena asiakkaille laadittiin tarvittavat uudet päätökset.

Kokonaisuutena palvelutakuutilanne on kehittynyt myönteisesti, ja yksikkö on ensimmäistä kertaa tilanteessa, jossa lakisääteiset määräajat saavutetaan pääosin koko tiimin tasolla.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Palvelutakuun toteutumista on vahvistettu kehittämällä palvelujen seurantaa, jakamalla työkuormaa aktiivisesti tiimien kesken sekä hyödyntämällä alueiden välistä henkilöstöresurssien käyttöä. Kesäkuuhun 2026 mennessä määräajojen ulkopuolella olevien hakemusten määrä oli vähentynyt merkittävästi verrattuna toukokuuhun, mikä osoittaa tilanteen selkeää paranemista. Hakemusten käsittelyä on seurattu työntekijäkohtaisesti ja tarvittaessa laadittu suunnitelmia lakisääteisten määräajojen saavuttamiseksi.

Henkilökohtaisen avun keskuksessa on tehostettu sisäistä valvontaa satunnaistarkastuksilla ja havaitut väärinkäytökset on käsitelty yhteistyössä juristien ja turvallisuuspäällikön kanssa jatkotoimenpiteitä varten.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Yhteisten palvelujen johto seuraa henkilöstöresurssien riittävyyttä jatkuvasti tarkastelemalla henkilöstömäärää, asiakasmääriä, poissaoloja sekä päätösmääriä Saga-raportoinnin avulla. Seurannan perusteella henkilöstöresurssien riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti suhteessa työmäärään ja asiakasvastuisiin, jotta palvelujen toteuttaminen ja lakisääteiset tehtävät voidaan turvata. Yhteisissä palveluissa on toteutettu työajankäytön seuranta huhtikuussa 2026.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstöresurssit ovat pääosin olleet riittävät, ja pidempien poissaolojen aikana työtehtävät on järjestetty sijaisparien tai muiden väliaikaisten ratkaisujen avulla.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstöresurssien riittävyyttä on turvattu joustavalla resurssien kohdentamisella toimipisteiden ja yksiköiden välillä erityisesti tilapäisten poissaolojen aikana.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

HaiPro-ilmoitusten seurantaa tehdään säännöllisesti, ja yksikköön saapuvat ilmoitukset ohjautuvat vastuuyksikköpäällikön käsiteltäväksi. Ilmoitusten aktiivinen seuranta ja käsittely tukevat toiminnan turvallisuuden arviointia sekä mahdollisten kehittämistarpeiden tunnistamista. Kaikki HaiPro-ilmoitukset on käsitelty ilmoittajan ja/tai tiimin kanssa, ja niiden perusteella on tunnistettu kehittämistarpeita erityisesti tietojärjestelmissä, viestinnässä ja palveluprosessien toimivuudessa.



Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

HaiPro-ilmoitusten määrä (21 kpl) on ollut seuranta-ajalla melko vähäinen suhteessa henkilöstömäärään, vaikka ilmoittamiseen on kannustettu matalalla kynnyksellä myös läheltä piti -tilanteissa. Ilmoitukset ovat liittyneet erityisesti palveluohjauksen oikeaan kohdentumiseen, liikkumisen tuen järjestämiseen, asiakastietojärjestelmä Sagaan liittyviin puutteisiin sekä viestinnän epäselvyyksiin. Lisäksi on havaittu teknisiä ongelmia turvasähköpostin liitetiedostojen vastaanotossa sekä kuljetuspalveluihin liittyviä poikkeamia. Saga-järjestelmässä on tunnistettu käsittelemättä jääneitä hakemuksia, joista on tehty useita ilmoituksia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vastuuyksikköpäällikkö käsittelee yksikköön saapuvat HaiPro-ilmoitukset tai siirtää ne tarvittaessa jatkokäsittelyyn ylemmälle organisaatiotasolle. HaiProssa esille tulleita asioita käsitellään niiden tahojen kanssa, joita ilmoitus koskee. Tunnistettuja haasteita ja ongelmia, joiden korjaamiseksi on esitetty korjaavia toimenpiteitä. Toimenpiteinä on selkiytetty viestintää, jatkettu tiivistä yhteistyötä Tervian kanssa sekä tunnistettu tarve kuljetuspalvelujen täydennys Hankinnalle. Lisäksi asiakastietojärjestelmän puutteita viety ratkaistavaksi.

Muistutukset, kantelut, oma- valvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuualuepäällikkö vastaanottaa ja käsittelee yksikköön saapuvat muistutukset, kantelut, oma-
valvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat sekä epäkohtailmoitukset yhteistyössä asiaa koskevan työntekijän ja vastuuyksikköpäällikön kanssa. Näiden asioiden käsittelyä ja tilannetta seurataan säännöllisesti osana yksikön oma-
valvontaa, laadunhallintaa ja toiminnan kehittämistä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Muistutuksissa keskeisiksi teemoiksi ovat nousseet asiakkaiden kokemana työntekijöiden vaihtuvuus sekä yksittäisiin asiakastyön tilanteisiin liittyvä tyytymättömyys työntekijän toimintaan. Palautteet ovat kohdistuneet pääasiassa asiakastyön toteutukseen ja palveluprosessin jatkuvuuteen, minkä vuoksi henkilöstön pysyvyyttä ja asiakastyön laatua seurataan osana yksikön oma-
valvontaa ja toiminnan kehittämistä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Muistutusten käsittelyn yhteydessä esihenkilö käy palautteen sisällön läpi asianomaisen työntekijän kanssa ja arvioi mahdolliset kehittämistarpeet. Toiminnassa pyritään vahvistamaan henkilöstön sitoutumista huolehtimalla kohtuullisesta työ-
määrästä, selkeistä työn rakenteista, toiminnan jatkuvasta kehittämisestä sekä työhyvinvoinnista. Tavoitteena on edistää henkilöstön pysyvyyttä, asiakastyön laatua ja palvelujen jatkuvuutta.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakaspalautetta kerätään useiden kanavien kautta, kuten Roidu-palauttejärjestelmällä, QR-koodilla, kirjallisesti sekä suoraan asiakkailta ja omaisilta saatuina puheluina ja viesteinä. Kesäkuussa 2026 käyttöön otetun QR-koodipohjaisen palaute-
menettelyn tavoitteena on lisätä palautteen antamista jokaisen asiakaskontaktin yhteydessä. Vastuuyksikköpäällikkö käsittelee saadut palautteet järjestelmällisesti ja palautteiden perusteella arvioidaan sekä toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet palvelujen laadun ja asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Seuranta-ajalla asiakaspalautetta saatiin vähän, mutta saatu palaute oli pääosin myönteistä. Ensiarvotiimin chat-palvelua pidettiin toimivana ja hyödyllisenä, vaikka sen yhteensopivuuteen eri selaimilla toivottiin parannuksia. Henkilökohtaisen avun keskuksesta saatu palaute korosti palvelun selkeyttä, ystävällisyyttä ja nopeutta.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Palautteiden perusteella on ryhdytty asianmukaisiin jatkotoimenpiteisiin. Ensiarvotiimin chat-palvelua koskevassa palautteessa esiin tuodut selainyhteensopivuuden ongelmat on välitetty palvelusta vastaavan tahon käsiteltäviksi, jotta palvelun toimivuutta voidaan kehittää edelleen.