Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2026

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Vammaispalvelujen alueelliset kotiin vietävät palvelut	1.7.-30.9.2026

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 määrä ja palvelua odottavien asiakkaiden määrä sekä henkilöstön välitöntä työaikaa ja tuetun asumisen henkilöstömitoitusta kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakkaat ovat saaneet tarpeen mukaisen palvelun oikea-aikaisesti.

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 verran odotusaikaa palveluihin pääsemiseksi. Palvelujen saatavuuteen vaikuttaneita haasteita ovat olleet erityisesti asiakkaiden 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 jatkuvuuden turvaamiseksi. Palvelua vastaanottamattomien asiakkaiden tilanteita selvitetään yhteistyössä osaamiskeskuksen kanssa.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Kuukausiraportointiin sisältyy palvelutarpeiden mukaisen henkilöstömitoituksen toteutumisen sekä välittömän työajan seuranta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kotiin vietävissä palveluissa henkilöstön riittävyys on ollut hyvä ja henkilöstömitoituksen toteutumisessa ei ole ollut merkittäviä tai asiakkaiden palveluihin vaikuttavia alituspoikkeamia. Joillakin alueilla äkillisiin poissaoloihin on ollut sijaisten saatavuudessa haasteita aiheuttaen työn uudelleen järjestelyjä, mutta tämä ei ole aiheuttanut poikkeamia asiakkaiden palveluissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Palvelujen jatkuvuutta on turvattu sijaisilla, lomien porrastamisella, yksiköiden ja paikkakuntien välisellä henkilöstöyhteistyöllä sekä työn uudelleenjärjestelyillä. Oulussa vahvistetaan sijaispoolia Kuntarekryn kautta.

Etäohjauksen pilotointi aloitettu palvelujen monipuolistamiseksi syyskuun alussa.

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 61 HaiPro-ilmoitusta. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 48% asiakasturvallisuuteen ja 46% työturvallisuuteen. Positiivisia onnistumisia on ilmoituksista 5%.

Kokonaisuutena ilmoitukset eivät osoita yhteistä toistuvaa turvallisuusongelmaa, mutta ne nostavat kehittämiskohteiksi muun muassa tilapäiset henkilöstösaatavuuden haasteet, lääkepoikkeamat sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnan.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Ilmoitusten perusteella on päivitetty toimintakäytäntöjä ja -ohjeita sekä toteutettu kohdennettuja järjestelyjä henkilöstön saatavuuteen sekä asiakastyön turvallisuuteen liittyen.

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti 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.

Palveluyksikköä 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 palutteet viedään Roidu-järjestelmään. Palvelupisteissä käsitellään palautteet tiimipalavereissa ja suunnitellaan sekä toteutetaan tarvittavat toimenpiteet. Palveluyksikön 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 erittäin vähän (2). Yksittäiset palautteet eivät kuvaa koko palvelun asiakaskokemusta.

Kotiin vietävissä palveluissa on saatu suullisesti myönteisestä palautetta, mutta näitä ei ole kirjattu järjestelmään.

Palveluyksikön NPS seurantajaksolla (suluissa NPS ajalta 4/2026-6/2026):

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

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: ei riittävästi palautteita luotettavaan NPS:ään (67). NPS vuonna 2025; 58

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Palvelualueilla tehostetaan palautteen keräämistä sekä suullisten palautteiden kirjaaminen järjestelmään seuraavalla seurantajaksolla.