Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2026

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Vammaispalvelujen alueelliset päiväaikaiset 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:

Palvelujen saatavuutta on seurattu asiakasmäärien, toteutuneiden toimintapäivien ja asiakkaiden palvelutarpeiden perusteella yhteistyössä palveluohjauksen kanssa. Asiakasmäärän kasvu ja toimintakyvyn muutokset lisäsivät resurssien ja tilojen arviointitarvetta

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. Useissa toimintakeskuksissa asiakasmäärä on pysynyt vakaana. Koululaisten loma-aikaan erityislasten lyhytaikaista hoitoa ja huolenpitoa on järjestetty useassa palvelupisteessä ja se on toteutunut suunnitellusti sekä vastannut asiakastarpeisiin.

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

Kuljetuspalveluissa olleet haasteet ovat vaikuttaneet asiakkaiden palvelujen toteuttamiseen erityisesti Kuusamon, Pudasjärven ja Haapajärven 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 riittävyytta seurataan asiakasmäärien, läsnäolopäivien, yksilöllisen tuen ja lähiohjauksen tarpeen sekä työvuorojen ja poissaolojen perusteella kuukausiraportoinnin yhteydessä.

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. Muutamassa 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 henkilöstöresurssia. Tarvelähtöistä työvuorosuunnittelua sekä päiväkohtaista ryhmä- ja työvuorosuunnittelua on vahvennettu ja henkilöstön yhteiskäyttöä eri yksiköiden välillä on tiivistetty.

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 353 HaiPro- ilmoitusta, mikä on 32 ilmoitusta vähemmän kuin edellisellä seurantajaksolla. Ilmoituksista oli kirjattu liittyvän 35% asiakasturvallisuuteen, 63% työturvallisuuteen ja 3% on ollut onnistumisia. Merkittäväksi poikkeamaksi on käsittelyssä arvioitu 102 ilmoitusta, jotka ovat liittyneet sisäilmaan.

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 asiakkailla on vaativaa erityistä tukea tai joissa esiintyy haastavaa käyttäytymistä.

Ilmoitusten yleisimmät aiheet liittyvät toistuviin uhka- ja väkivaltatilanteisiin, tapaturmiin ja kaatumisiin sekä kuljetusten ja toimitilojen turvallisuuteen. Hanhilehdossa korostuivat kuljetusten myöhästymisiin liittyvät asiakastilanteet ja sisäilmaan liittyvät ilmoitukset. Lisäksi havaintoja tehtiin lääkehoidon, tiedonkulun ja ruokailun turvallisuudesta sekä toimintaympäristön riskeistä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintamalleja, -ohjeistuksia ja -tapoja on selkeytetty, riskien arviointia ja ennakointia on vahvistettu sekä moniammmatillista yhteistyötä tiivistetty. Sisäilmahavainnoissa on suunniteltu ja tehty yhteistyössä korjaavia toimenpiteitä tilapalvelujen, kiinteistönhuollon ja kiinteistön omistajan kanssa.

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.

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

Palveluyksikköä koskevia on saapunut seurantajaksolla:

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

Käsittelyaika on ollut 28 päivää.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

-.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Toimintaohjeiden tarkentaminen.

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:

Palvelupisteissä on saatu suullista palautetta enemmän kuin kirjallista tai järjestelmään tallentuvaa palautetta. Järjestelmään palautteita on saatu 83 kpl.

Osalle palvelupisteistä on tullut vähän palautteita seurantajakson aikana.

Palautteet ovat pääosin myönteisiä. Myönteiset palautteet ovat koskeneet, toiminnan monipuolisuutta, tiloja sekä yhteistyötä. Palvelukokemusta ovat heikentäneet kuljetuspalvelujen haasteet, ajoittainen melu ja rauhattomuus.

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

Eteläisen alueen alueelliset palvelut: 53 (59), NPS vuonna 2025; 44

Pohjoisen alueen alueelliset palvelut: 53 (67), NPS vuonna 2025; 65

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen toiminnan suunnittelussa. Kuljetuspalveluihin liittyvän yhteistyön kehittäminen Tervian kanssa. Melun vähentäminen sisustusratkaisuilla. Palautteen keruun tehostaminen seuravalla seurantajaksolla.