Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2026

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Apuvälinepalvelut	Heinä-syyskuu 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:

Seurantaa toteutetaan johdon raportointijärjestelmän kautta laissa määriteltyjen määräaikojen toteutumisen valvontana kuukausittain.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kaikki saapuneet lähetteet (Q3: 1757 kpl) on yhtä lukuunottamatta käsitelty määräajan (<21 vrk) puitteissa. Hoidon tarpeen arvioinneissa sekä hoitoon pääsyssä on pysytty säädetyissä määräajoissa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

PTH-potilaiden hoitoon pääsyn arviointityökalu otettiin käyttöön toukokuussa 2026. Raporttien saatavuudessa on vielä tieto-teknisiä haasteita.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Palveluiden tunnuslukuja esimerkiksi asiakasprosessien kestoja sekä asiakkaiden määrää seurataan jatkuvasti.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Määräaikaisten työntekijöiden lyhyidenkin työsuhteiden hyväksyntäprosessi siirrettiin Palvelualueelta toimialueen suppealle johtoryhmälle. Apuvälinepalvelut ei ole täyttänyt kaikkia henkilöstövajeita tai avoimia vakansseja. Tämä on aiheuttanut merkittäviä haasteita henkilöstön riittävyyden suhteen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Henkilöstön riittävyyden merkittävää haastetta on pyritty ratkaisemaan siirtämällä työpanosta Apuvälinepalveluiden ohjauskeskuksesta Oulun apuvälinekeskuksen käyttöön. Työpanosta on siirretty myös erikoissairaanhoidon prosesseista perusterveydenhuoltoon Oulun apuvälinepalvelupisteen toiminnan varmistamiseksi. Tämä tulee pidentämään erikoissairaanhoidon apuvälineprosessien jonoja.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Käytössä on HaiPro -järjestelmä ilmoitusten vastaanottamiseen, käsittelyyn ja seurantaan. Tätä kautta saatavat ilmoitukset/haittatapahtumat sekä läheltäpiti-ilmoitukset käsitellään heti esimiestasolla, säännöllisesti Apuvälinepalveluiden Haipro-ryhmässä sekä kuukausittain koko yksikön henkilöstön kanssa yksikköpalavereissa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Ei selkeästi toistuvia aiheita

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastaanotetut muistutukset ja kantelut käsitellään kohtuullisessa ajassa ja vastaus annetaan kirjallisesti muistutuksen tai kantelun tehneelle henkilölle.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Muistutukset koskevat pääasiassa potilaiden tyytymättömyyttä apuvälineratkaisuun.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Apuvälineratkaisut pohjautuvat valtakunnallisiin apuvälineiden luovutusperusteisiin.

Kaikki muistukset on käsitelty ja vastattu määräajassa.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakas tai asiakkaan läheinen voi antaa palautetta saamastaan palvelusta: Pohde.fi ja Oys.fi -verkkosivuilta, yksiköiden asiakaspalautelaitteilla ja paperilomakkeella tai suullisesti. Saatu palaute käydään säännöllisesti läpi koko henkilöstön kanssa yksikköpalavereissa. Q3/2026 NPS-luku nousi Q2:een verrattuna jatkaen erinomaisella tasolla 84.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

NPS-indeksi on ollut jo pitkään erinomaisella tasolla (tammi-syyskuu 2026 ka: 82)

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu: