Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2026

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Sosiaali- ja kriisipäivystys	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:

Sosiaali- ja kriisipäivystys on 24/7 päivystysyksikkö, jossa ei ole asiakkuuksia. Tehtäviä tulee Hätäkeskuksen kautta, asiakkaiden /läheisten avunpyynnöstä tai anonyyminä. Asiat tulevat niin puhelimitse, sähköisinä ilmoituksina ja sähköpostitse.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Jossain määrin ajalla 7-9/2026 ollut haasteita tavoittaa toisten yksiköiden työntekijöitä ja esihenkilöitä. Saga-järjestelmän haasteet välillä vaikeuttaneet myös työskentelyä. On myös ohjautunut välillä ilmoituksia vääriin yksiköihin, eikä ole aina laitettu infoa saapuneesta ilmoituksesta vastaanottajalle. Ilmoituksen ja tehtävien määrään suhteutettuna poikkemia ollut kuitenkin murto-osa.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vireillepanojen ohjeistuskansiota on päivitetty tarpeen mukaan, kansio on jokaisessa työpisteessä. Lisäksi henkilökuntaa tiedotetaan niin yksilökohtaisesti, jotta sama virhe ei toistuisi, mutta myös koko henkilökunnalle sähköpostilla ja viikkotiedotteessa.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Yksikkö on 24/h ja jokaisessa työvuorossa on sosiaalityöntekijä ja työparina sairaanhoitaja. Mikäli työtehtävät vuorossa kasautuvat suuresti, esihenkilölle ilmoitetaan asiasta ja arvioidaan, onko tarve hälyyttää lisätyöpari töihin esim. vuoroa aikaistamalla tai toinen työpari vuoroon.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Ajalla 7-9/2026 ei erityisiä haasteita henkilöstön riittävyyden suhteen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Syksylle on tulossa mahdollinen työyhteisösovittelu työsuojelun ja työterveyden yhteistyönä.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Haipro-ilmoitukset tulevat vastuuyksikköpäällikölle, joka käsittelee saapuneet ilmoitukset. Haipro ilmoituksia ajalla 7-9/2026 on 59 kpl, joista psyykkiseen kuormittumiseen 27 kpl, tiedonkulkuun tai -hallintaan 15kpl, operatiiviseen toimintaan 1kpl ja muu 6kpl. Lisäksi on tullut 3kpl Posipro, liittyen sujuvaan yhteistyöhön alueen toimijoiden kanssa sekä tiimin sisällä kuormittavan asiakastapauksen purkuun liittyen..

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Haiproita on yleensä tullut asiakkaiden taholta tapahtuvan uhkaavan käytöksen vuoksi, työtapaturmien kuten liukastumisen/kaatumisen vuoksi, mutta nyt uusimpana kesäkuusta alkaen on tullut yksikön sisäisen kohonneen stressin vuoksi ja sisäisten vuorovaikutustilanteiden vuoksi. Haiproiden ja epäkohtailmoitusten määrä on rajusti kohonnut kesäkuusta alkaen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tilanteita on käyty läpi Puheeksi oton kautta, jotka jatkuvat kesälomien jälkeen sekä on tehty työrauhaa palauttavia toimenpiteitä ja suunniteltu työsuojelun ja työterveyden kanssa syksylle mahdollista työyhteisösovittelua.

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Muistutuksia saapuu noin 5-8 kappaletta vuodessa ja niihin annetaan työntekijöiden vastine ja esihenkilöiden vastaus noin kuukauden sisään saapumisesta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Epäkohtailmoituksissa on nyt esiintynyt erityisesti tiimin sisäiseen työnjakoon liittyvää hankaluutta, mitä ei ole aiemmin ollut. Lisäksi on tullut esihenkilöiden toiminnasta, työntekijöiden toiminnasta, ilmoitusten vastaanottajien vastuutyöntekijöiden nimien puuttumisesta Sagassa, kiusaamisen kokemuksesta, puutteellisista toimintatavoista ja käsittelyajoista ilmoituksien vastaanottamisessa ja eteenpäin välittämisessä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Muistutuksessa otetaan kantaa, olisiko jotain voitu tilanteessa tehdä eri lailla ja otetaan palaute vastaan rakentavalla tavalla. Epäkohtailmoitusten suhteen on tehty jo toimenpiteitä työrauhan saamiseksi, mutta osa epäkohtailmoituksista kootaan selvityksen kautta yhteen ja siinä vaiheessa arvioidaan, mitä toimenpiteitä on tarpeen tehdä.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Suoraan asiakkailta tulevia palautteita tulee joko soittamalla esihenkilölle tai sähköpostilla esihenkilölle tai Pohteen palautekanavan kautta. Esihenkilö käy läpi palautteet, tarvittaessa tilaa tallenteen asiakaslinjaan soittaneen asiakkaan ja työntekijän välisestä puhelusta, jotta voi arvioida, miten puhelu on sujunut. Esihenkilö vastaa palautekanavaan tulleisiin palautteisiin.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Ajoittain asiakas on turhautunut kun ei pääse asiakaslinjaan nopeampaa läpi vaan pitää kuunnella nauhoite, tai numero ei vastaa työntekijöiden ollessa kotikäynnillä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Laitoksesta karkaavien osalta on jo aiemmin otettu käyttöön lomake, jonka sijoituspaikka täyttää niin sitä voidaan käyttää pohjana virka-apupyynnössä poliisille ja nämä tulevat sähköpostilla, eikä tarvitse asiakaslinjaan soittaa sen vuoksi. Nauhoitteessa ohjataan hätätilanteessa soittamaan 112, jonka kautta tehtävä tulee häketehtävänä. Asiakaslinjaan vastataan niin Oulun kuin Oulaisten toimipisteestä eli samaan asiakaslinjan numeroon on kaikki työparit vastaamassa.