Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.7. - 30.9.2026

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Yhteiset Palvelut / Asiakasohjauskeskus ja Osaamiskeskus	01.07.-30.09.2026

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 säännöllisesti toimipistekohtaisesti työtilannetta sekä lakisääteisten määräaikojen toteutumista yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Hakemusten ja palvelutarpeen arviointien käsittelyaikoja seurataan vähintään kuukausittain työtilanneseurannan, työntekijäkohtaisten seurantatietojen sekä tiimi- ja toimipistepalaverien avulla.Työtilanteen ruuhkautuessa työntekijä on matalalla kynnyksellä yhteydessä esihenkilöön. Tarvittaessa työtehtäviä järjestellään uudelleen määräaikojen toteutumisen varmistamiseksi.

Ensiarviotiimissä määräaikojen toteutumista seurataan kuukausittain ja henkilökohtaisen avun keskuksessa viikoittain. Säännöllinen seuranta mahdollistaa työtilanteen ennakoivan johtamisen, mahdollisiin viiveisiin puuttumisen sekä lakisääteisten määräaikojen ja palvelutakuun toteutumisen varmistaminen.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Käsittelyajoissa on esiintynyt ylityksiä, jotka ovat pääosin johtuneet asiakkaan tilanteen keskeneräisyydestä, muiden päätösten odottamisesta sekä palvelujen saatavuuteen liittyvistä haasteista. Viiveitä on esiintynyt erityisesti alaikäisten päivätoiminnan, työ- ja päivätoiminnan sekä asumisen tuen järjestämisessä.

Ensiarviotiimissä on kuitenkin pysytty lakisääteisissä käsittelyajoissa. Henkilökohtaisen avun keskuksessa on lisäksi havaittu väärinkäytöksiä, joissa avustajille on maksettu palkkaa työstä, jota ei ole tosiasiallisesti tehty. Tietojärjestelmämuutoksen yhteydessä havaittujen päätöstietojen puutteiden vuoksi asiakkaille on laadittu tarvittavat uudet päätökset.

Kokonaisuutena palvelutakuun toteutuminen on kehittynyt myönteisesti, ja lakisääteiset määräajat saavutetaan nykyisin pääosin koko yksikön tasolla. Vuosilomakauden vuoksi toimipistetapaamisia ei kesällä järjestetty normaalin käytännön mukaisesti. Työtilanteen ja määräaikojen seurantaa toteutettiin kuitenkin heinä-elokuussa Saga-järjestelmässä tehdyn tietohuollon yhteydessä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Palvelutakuun toteutumista on parannettu tehostamalla seurantaa, tasaamalla työkuormaa sekä hyödyntämällä henkilöstöresursseja joustavasti alueiden välillä. Määräaikojen ulkopuolella olevien hakemusten määrä on vähentynyt merkittävästi. Hakemusten käsittelyä seurataan työntekijäkohtaisesti ja tarvittaessa toteutetaan toimenpiteitä lakisääteisten määräaikojen saavuttamiseksi. Henkilökohtaisen avun keskuksessa sisäistä valvontaa on vahvistettu satunnaistarkastuksin.

Vammaispalveluissa palvelujen seurantaa on vahvistettu palvelukoordinaattoreiden seurantalistojen avulla. Työ- ja päivätoimintaa odottavien sekä ilman opiskelupaikkaa jäävien asiakkaiden tilannetta seurataan säännöllisesti. Työtä jaetaan tarpeen mukaan ensisijaisesti toimipisteen, toissijaisesti yksikön ja viime kädessä yhteisten palvelujen sisällä lakisääteisten määräaikojen ja palvelutakuun toteutumisen turvaamiseksi.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti työntekijöiden asiakas-, käynti- ja päätösmääriä sekä poissaoloja työkuorman, henkilöstöresurssien riittävyyden ja palvelujen toteutumisen varmistamiseksi.

Yhteisten palvelujen johto seuraa myös henkilöstöresurssien riittävyyttä säännöllisesti Saga-raportoinnin avulla tarkastelemalla henkilöstömäärää, asiakasmääriä, poissaoloja ja päätösmääriä. Resurssien riittävyyttä arvioidaan suhteessa työmäärään ja asiakasvastuisiin palvelujen saatavuuden ja lakisääteisten tehtävien turvaamiseksi.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Henkilöstöresurssit ovat pääosin olleet riittävät. Kesäaikana vuosilomat ja muut poissaolot ovat tilapäisesti vähentäneet henkilöstöresursseja. Virka-aikainen tavoitettavuus on kuitenkin turvattu klo 16.00 saakka. Resurssivajetta on esiintynyt satunnaisesti erityisesti lyhytaikaisten poissaolojen yhteydessä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tilapäisten poissaolojen vaikutuksia on hallittu suuntaamalla henkilöstöresursseja tarvittaessa toimipisteiden ja yksiköiden välillä. Pitkäaikaisten poissaolojen aikana työtehtävät on järjestetty sijaisjärjestelyin ja muilla väliaikaisilla ratkaisuilla palvelujen jatkuvuuden turvaamiseksi.

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

HaiPro-ilmoitusten seurantaa tehdään jatkuvasti. Yksikköä koskevat ilmoitukset ohjautuvat vastuuyksikköpäällikölle, joka vastaa niiden käsittelystä. Esihenkilöt seuraavat ilmoituksia säännöllisesti, ja niiden perusteella arvioidaan toiminnan turvallisuutta sekä tunnistetaan mahdollisia kehittämistarpeita. Havaittu kehittämistarpeita erityisesti tietojärjestelmien, viestinnän ja palveluprosessien osalta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

HaiPro-ilmoituksia on tehty seuranta-ajanjaksolla vähän. Ilmoittamiseen on kannustettu matalalla kynnyksellä myös läheltä piti -tilanteissa. Ilmoitukset ovat liittyneet pääasiassa asiakastietojärjestelmään käsittelemättömäksi jääneisiin hakemuksiin ja Sagan toimimattomuuteen sekä asiakkaan uhkaavaan käytökseen.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Vastuuyksikköpäällikkö käsittelee yksikköön saapuvat HaiPro-ilmoitukset ja huolehtii tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Ilmoitusten perusteella tunnistettuja haasteita käsitellään asianomaisten tahojen kanssa ja niiden johdosta on toteutettu korjaavia toimenpiteitä. Korjaavina toimenpiteinä on käsitelty asiakastietojärjestelmään käsittelemättömäksi jääneet hakemukset sekä viety Saga-asiakastietojärjestelmässä havaitut puutteet korjattaviksi asianmukaisten tahojen käsittelyyn.

Henkilöstön kanssa on käsitelty Pohteen turvallinen työpaikka -ohjeistus, jotta HaiPro-ilmoitusten tekemisen perusteet ovat kaikille selvät. Kaikki saapuneet HaiPro-ilmoitukset on käsitelty ilmoittajan ja henkilöstön kanssa. Potilasturvallisuuteen liittyvät tapahtumat on selvitetty työntekijöiden kanssa ja asiakastietojärjestelmää koskevat havainnot on viety organisaatiossa jatkokäsittelyyn ja korjattaviksi.

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Yksikköön saapuvat muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat ja epäkohtailmoitukset käsitellään vastuualuepäällikön johdolla yhteistyössä asianomaisen työntekijän ja vastuuyksikköpäällikön kanssa. Käsittelyn tilannetta ja tarvittavia kehittämistoimenpiteitä seurataan säännöllisesti osana omavalvontaa ja toiminnan laadun varmistamista.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Muistutuksissa keskeisiksi teemoiksi ovat seurantajaksolla nousseet viranhaltijan menettelyyn, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, palvelun saatavuuteen sekä päätöksentekoon liittyvät asiakkaiden kokemukset ja huolenaiheet. Näiden teemojen käsittelyä, seurantaa ja tarvittavia kehittämistoimenpiteitä toteutetaan osana yksikön omavalvontaa, laadunhallintaa ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Esihenkilö käsittelee muistutukset yhteistyössä asianosaisten tahojen kanssa ja käy niiden sisällön läpi asianomaisten työntekijöiden kanssa. Muistutuksista saatuja havaintoja on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä, ohjeistuksessa ja koulutuksessa. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien havaintojen perusteella on tarkennettu ohjeistuksia ja seurataan korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Palvelujen saatavuutta, käsittelyaikoja ja palvelun laatua on seurattu säännöllisesti osana yksikön omavalvontaa ja laadunhallintaa.

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti, kirjallisesti, Roidu-palautejärjestelmän kautta sekä kesäkuussa 2026 käyttöön otetulla QR-koodipohjaisella palautekanavalla. Palautteen kerääminen on luonteva osa asiakastyötä kotikäynneillä, vastaanotoilla ja verkostotapaamisissa. Esihenkilö käsittelee palautteet säännöllisesti, ja niitä hyödynnetään palvelujen laadun, asiakaskokemuksen ja toimintatapojen kehittämisessä.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Seuranta-ajalla asiakaspalautteita saapui erittäin vähän. Palautteiden perusteella ei noussut toistuvia aiheita tai ilmiöitä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakaspalautteet on käsitelty työntekijöiden kanssa.