



Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: Toimintakeskus Kettunen		Ajanjakso: Syys-joulukuu 2023	
Osa-alue	Miten yksikössä on seurattu	Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita/ilmiöitä on havaittu	Korjaavat toimenpiteet, joita tehty/tehdään ja aikataulu
Palvelun saatavuus Käsittelyajat ja/tai palveluun /hoitoon pääsy lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti	Ei yksikön vastuulla	Ei poikkeamia	-
Henkilöstön riittävyys Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Henkilöstömitoitus on sidoksissa asiakkaiden palvelutarpeeseen ja henkilöstömitoitusta seurataan päivittäin.	Poikkeama syntyy työntekijän ollessa vuosilomalla tai poissa työstä. Työntekijöitä on ollut poissa työstä sekä lomilla.	Poikkeama-tilanteissa henkilöstöresurssia uudelleen organisoidaan palvelun tuottamisen varmistamiseksi. Tarvittaessa on palkattu sijaisia. Poikkeamatilanteista huolimatta palvelua on pystytty tuottamaan.
Asiakaspalautteet	Asiakkailta kerätään palautetta Roidun kautta. Kaikki asiakkaat eivät kykene antamaan suullisesti palautetta. Tällöin asiakkaan kokemusta palvelusta pyritään selvittämään muulla tavoin, esim. havainnoimalla. Palautetta tulee asiakkailta säännöllisesti toiminnan yhteydessä.	Ei korjaavia toimenpiteitä edellyttäviä asiakaspalautteita	-
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset	Muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset otetaan käsittelyyn välittömästi. Seuranta tapahtuu kuukausittain.	Ei korjaavia toimenpiteitä edellyttäviä muistutuksia, kanteluja, epäkohtailmoituksia.	-
HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset	Tehtyjä ilmoituksia seurataan viikottain	Haipro-ilmoituksia on seuranta-aikana tehty asiakkaiden uhka- ja väkivaltatilanteista sekä kompastumisista ja kaatumisista.	Uhka- ja väkivaltatilanteisiin on haettu tiimin kanssa ratkaisua toimivista ja yhtenäisistä toimintamalleista sekä käyty keskustelua ennakoinnin vahvistamisesta. Tehty myös asiakasryhmäkokoontumissa



			muutoksia, jotta pystytään välttämään asiakkaiden henkilökemiasta johtuvia yhteenottoja.
--	--	--	--