

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: Vammaissosiaalityö		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	Käsittelyaikoja ei saada asiakastietojärjestelmästä ja ongelma on viety IT palvelujen tietoon. Sieltä on luvattu saattaa asia kuntoon alustavasti jo syksyn 2023 aikana. Tällä hetkellä käsittelyajat joudutaan hakemaan yksittäisten asiakkaiden kohdalla käsin ja laskemaan päivät kalenterista	Suurin poikkeama on se, että käsittelyajat tulee ehdottomasti saada suoraan asiakastietojärjestelmästä, jonne kirjataan kaikki vireilletulleet asiat ja jossa tehdään päätökset. Sieltä saatava tieto on luotettavaa. Käsittelyajat ovat lakisääteisiä ja niitä on pystyttävä seuraamaan. Tämä ei tällä hetkellä toteudu vaikka se on ihan perusasia.	Viety asia IT palvelujen tietoon. Asiakastietojärjestelmän toimittajan piti päivittää seuranta OMNlin tammikuussa 2024, mutta asia ei ole toteutunut. Keskustellaan asiasta IT palvelujen kanssa, jotta saadaan uusi aikataulu tietoon.
Henkilöstön riittävyys Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Vammaissosiaalityössä ei ole lakisääteisiä henkilöstömitoituksia, eikä edes suosituksia. Asiakasmääriä seurataan säännöllisesti ja työnjakoa tehdään tarvittaessa, jotta työmäärä jakautuu mahdollisimman tasaisesti. Työtä joudutaan priorisoimaan. Sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnissa on erityisiä haasteita.	Henkilöstön muutoskohdissa tapahtuvat rekrytointiprosessit vievät aikaa ja tällöin työtä tehdään vajaalla työvoimalla, mikä aiheuttaa kuormitusta. Erityisesti, mikäli useita muutoksia osuu samaan työtiimiin. Erityisen merkittävät työtä huomattavasti lisäävät muutokset: kuljetuspalveluohjeen muutos - laajamittainen päätösten uusiminen vuonna 2024 sekä uuteen vammaispalvelulakiin valmistautuminen, uuden lain odotetaan tulevan voimaan vuoden 2025 alusta.	Pyritään varautumaan ennakolta muutoksiin huomioiden henkilöstöresurssit ja niiden jakautuminen. Kokonaisuutta arvioidaan säännöllisesti ja kokonaistarkastelu tehdään vuosittain.
Asiakaspalautteet	Saapuneet asiakaspalautteet ja niiden käsittely käsitellään viikoittain esimieskokouksessa. Myös tulosaluetiimissä käydään asiakaspalautteiden koonti kuukausittain läpi.	Eniten kielteistä asiakaspalautetta liittyy kuljetuspalveluihin. Prosessissa on useita toimijoita esim. taksit, järjestelmät, reittikuljetukset - asiat pyritään selvittämään kulloinkin tarvittavan tahon kanssa. Liikkumista tukevat palvelut ovat	Muutoksen läpivienti suunnitelmallisesti vuoden 2024 aikana: ohjauskeskukseen liittyvät asiat korostuvat 02-05 /2024 ja päätösten uusimiseen liittyvät asiat koko kalenterivuoden 2024 aikana.

		kokonaisuutoksessa. Ohjausk eskusprojekti on käynnistynyt 10 /2023 ja ohjauskeskus aloittaa toimintansa 03/2024. Samanaikaisesti on tehty suuria rajaavia muutoksia asiakkaiden kuljetuspalvelujen matkustusalueisiin, mikä tulee näkymään asiakkaiden palautteissa sekä muutoksenhauissa. Kaksi suurta muutosta päällekkäin tehtynä on iso haaste asiakkaiden ymmärtää.	
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset	Muistutukset ym. käydään läpi viikoittain esimieskokouksessa ja sovitaan siitä, kuka vastaa valmistelusta.	Vammaissosiaalityössä joudutaan toimimaan rajanvetäjänä sille, kuka on oikeutettu erityislainsäädännön mukaisiin palveluihin ja kuka ei - rajapinnalla voi olla eri näkemyksiä palvelutarpeista. Muistutusten käsittelyssä on viiveitä johtuen asiakascasejen monimutkaisuudesta sekä sosiaalityön esimiesten isosta työkuormasta (talvi 2024: kuljetuspalvelumuutokset sekä APTJ muutoksen virheiden korjaamisen suuri lisätyö).	Esimiestyön kuormittavuutta seurataan ja pyritään keskinäisellä työnjaolla varmistamaan se, että myös kirjallisille tehtäville on varattu riittävästi työaikaa.
HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset	Vammaissosiaalityössä tulee Haipro ilmoituksia harvakseltaan, työn luonne ei ole sellaista, että niitä tulisi edes viikoittain (vrt. asumispalvelut). Saapuneet ilmoitukset käydään läpi asiaan liittyvien tahojen kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.	-	-