

## Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: Kotorannan kuntouttava yksikkö		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
<b>Palvelun saatavuus</b>  Käsittelyajat ja/tai palveluun /hoitoon pääsy lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti	Asiakkaat ohjautuvat Lasson eli lastensuojelun asiakasohjaustyöryhmän kautta.  Ei yksikön vastuulla	Ei poikkeamia	-
<b>Henkilöstön riittävyys</b>  Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Työvuorosuunnittelussa käytetään ns. tuplatarkastusta ennen vuorojen julkistamista, jolloin on vielä helppo puuttua henkilöstön riittävyyden varmistamiseen. Henkilöstön riittävyyttä seurataan viikottain. Seuranta tekee esihenkilö alkuvuikosta ja loppuvuikosta peilaten tarvetta asiakastilanteeseen. Henkilökunta on velvollinen tekemään myös henkilöstön riittävyyden seuranta. Tätä tapahtuu päivittäin. Henkilökunta tuo tiedon työvuoropuutteista esihenkilölle ja tarpeen mukaan tilaa sijaisen jos siihen keskustelun jälkeen päädytään. Mahdollisuus naapuriyksiköstä tapahtuvaan sijaistamiseen selvitetään ensin. Sunnuntaisin tehdään lista seuraavan viikon työntekijöistä seinälle, jolloin usein nähdään mahdolliset virheet ja puutteet työvuorosuunnittelussa ja niihin reagoidaan tarvittaessa.	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/kuinka usein poikkeamia on ollut raportin ajanjaksolla?  Poikkeamat ovat tavanomaisia vaihtuvassa ja muuttuvassa kolmivuorotyössä ympärivuorokautisessa yksikössä. Asiakastilanteita ei voi aina ennakoida. Ja tämän huomiointi on työvuorosuunnittelussa on toisinaan haastavaa yleisesti.  Sairastapauksia on ollut jonkin verran ja niitä ei voi juurikaan ennakoida. Ajanjaksolla on ollut yksi pidempi suunnitelmallinen terveyspoissaolo, johon palkattiin sijainen tarpeen mukaan.  Poikkeamiin ja yllättäviin poissaoloihin tilataan sijainen tarpeen mukaan.  Ajanjaksolla oli jonkin verran sairastelua ja asiakaspalautteen mukaankin oli paljon vaihtuvia sijaisia, joka vaikutti asiakkaan tilanteeseen. Sijaisina oli pääosin hyvinpohdittu henkilöitä.	Korjaavat toimenpiteet tehdään siinä hetkessä niillä tiedoin mitä on käytössä.

		JOnkin verran lomina ja sitä kautta sijaisuuksia loppuvuotena.	
<b>Asiakaspalautteet</b>	<p>(Poista ohjaava teksti:</p> <p>Miten ja kuinka usein yksikössä seurataan asiakaspalautteiden sisältöä?)</p> <p>Palautetta kerätään asiakkuuden loppuksi tekstiviestillä lähetettävällä suoralla linkillä. Tekstiviestit lähetetään pääsääntöisesti erityistyöntekijä tai omaohjaaja.</p> <p>Yksikössä on seinällä palaute QR-koodi, johon voi halutessaan käydä kirjoittamassa palautetta.</p>	<p>Ei korjaavia toimenpiteitä edellyttäviä asiakaspalautteita.</p> <p>Palautetta annetaan yleisesti todella vähän.</p> <p>Koko vuonna 2023 yhteensä 6 palautetta.</p>	<p>- Prosessia asiakaspalautteiden saamiseksi tulee kehittää.</p> <p>Ajatuksena: kerätään palautetta aktiivisesti mm. neuvotteluissa, ja tapaamisten yhteydessä. Lisäksi kirjataan suullinen palaute tarvittaessa asiakkaan puolesta Roiduun.</p> <p>QR-koodit tulostetaan näkyville ja ohjaajien työkoneisiin ja puhelimiin, jotta on helppo pyytää palautetta.</p> <p>Tavoite saada aktiivista palautetta, jotta voidaan parantaa toimintaa.</p>
<b>Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset</b>	-	<p>Ei korjaavia toimenpiteitä edellyttäviä muistutuksia, kanteluja, epäkohtailmoituksia.)</p>	-
<b>HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset</b>	<p>- Ei ole seurattu aiheita. Pääasiassa isoista tapahtumista turvallisuuteen liittyen ja lääkehoitoon liittyviä.</p>	<p>Ylipäätään on sellainen tuntuma, että HaiProja Wpro - ilmoituksia tehdään liian vähän, vaikka tarve olisi tehdä arjessa niitä useammin.</p>	<p>Käydään tiimissä läpi ilmoitusten tekeminen ja sen periaatteet. Tavoite käydä 25.1. tiimissä.</p> <p>Kirjataan todo-listaan jos pitää tehdä ilmoitus, jotta tulisi tehdyksi niin ei unohdu arjen kiireessä. tavoite ei ole toteutunut syys- joulukuun aikana. Naapuriyksikössä käytössä ilmoitusten tekoon ja seurantaan erillinen vihko. Tämä voisi olla hyvä ottaa käyttöön Kotorannassakin.</p> <p>Tavoite saada dataa heikoista kohdista toiminnassa. Ja sitä kautta parantaa toimintaa.</p>