

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: IKVA:n valvontayksikkö		Ajanjakso: Syyskuu- 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	Hallinnollisten vastineiden käsittelyaikoja seurataan kahden viikon välein. Keskimääräinen käsittelyaika noin 2,5 kuukautta. Palveluihin pääsy ei ole yksikön vastuulla. Asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan kohtuullisessa määräajassa. Ostopalveluiden asiakkaita tavataan asiakaskohtaisen valvonnan ja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yksikkö sai Keusoten laatupalkinnon asiakaskohtaisen valvontamallin kehittämistyöstä ja käyttöönottamisesta. Valvontakokonaisuuden toteutumista seurataan kuukausittain. Tavoitteena on, että jokaiseen yksikköön toteutetaan valvontatapahtuma vähintään joka toinen vuosi.	Aiheina oikaisuvaatimuksissa ovat korostuneet kuljetuspalvelut, henkilökohtainen apu ja omaishoidon tuki.	Seurantajärjestelmää on päivitetty, siten että oikaisuvaatimusten käsittelyaikoja pystytään seuraamaan kattavasti. Oikaisuvaatimukset tulee käsitellä viipymättä.
Henkilöstön riittävyys Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Henkilöstörakenne koostuu vakituisista ja määräaikaisista viranhaltijoista. Resurssiseurantaa tehdään suhteessa ikääntyneiden ympärivuorokautisten palveluiden rakenteeseen sekä työyksikön työmääriin (hallinnollisiin vastineisiin ja asiakaspalvelukokonaisuuteen) nähden.	Asumispalvelukoordinaattori den työn henkilöstöresursseissa on ollut vaihtelevuutta. Tilannetta tuettu rekrytoinnein. Henkilöstöresurssien tarpeen ja riittävyyden osalta	Sijaistukset tehty tiimin sisäisesti. Toimintaa mukautettu tilanteen ja resurssien mukaisesti. Vastineiden käsittelyn osalta henkilöstöresurssien tarve ja riittävyys selvitetään vuoden 2024 alussa.

		epävarmuustekijöitä hallinnollisten vastineiden käsittelyyn liittyen.	
Asiakaspalautteet	Ei tulleita palautteita	Ei korjaavia toimenpiteitä edellyttäviä asiakaspalautteita	-
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset	Ei valvontayksikköä koskevia muistutuksia, kanteluita eikä epäkohtailmoituksia. Aluehallintovirasto kohdensi valvontaa koskevan ohjauspäätöksen huomioitavaksi valvontakokonaisuudessa ja sen kehittämisessä. Eduskunnanoikeusasiamies on antanut hallinnollista ohjausta oikaisuvaatimusten asianmukaiseen käsittelyyn liittyen.	Ei korjaavia toimenpiteitä edellyttäviä muistutuksia, kanteluja, epäkohtailmoituksia	- Ohjeistus otettu huomioon valvontatyön kehittämisessä. Ohjeistus otettu huomioon hallinnollisten vastineiden käsittelyssä ja kehittämisessä.
HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset	Esimies seuraa Haiproja reaaliaikaisesti. Ei valvontayksikön työtä koskevia Haiproja.	Ei korjaavia toimenpiteitä edellyttäviä HaiPro-ilmoituksia.	-