



# Omavalvonnan seurantatietojen raportointi

**Toimiala: Kuntoutus**

**Raportoitava ajanjakso: 9-12.2023**

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score): Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä





# Saatavuus - Kuntoutuspalvelut

## KUNTOUTUSPALVELUT

### ESH-fysioterapia

Lähetteiden käsittely 21 vrk sisällä  
Arviointi 3kk sisällä  
Hoitoonpääsy 6kk sisällä

### Fysioterapia

PTH + ESH

### Toimintaterapia

PTH + ESH

### Puheterapia

PTH + ESH

## TILANNE

Odottanut fysioterapia yli 21 vrk: 4

**Parannusta.**

Odottanut arviointia yli 3kk: 3

**Parannusta.**

Odottanut hoitoon pääsyä yli 6kk: 0

**Parannusta.**

Yli 3kk:tta jonottaneet terapia-  
arviointia: 0

Yli 3kk:tta jonottaneet terapia-  
arviointia: 134

Yli 3kk:tta jonottaneet terapia-  
arviointia: 145

## KORJAAVAT TOIMENPITEET

Selkeät rutiinit ja  
viikottainen lähetteiden käsittely

Neuvolatiimit, yhteistyö,  
lähetekriteerit, prosessikuvaus,  
resurssien jako alueellisesti



# Saatavuus - Vammaispalvelut

## VAMMAISPALVELUT

### Asumon muutostyöt

Hakemuksia: 55

Käsittelyssä: -

Tehdyt päätökset: 27

Käsittely aloitettu 0-7 pv kuluessa:  
14/16

Käsittely aloitettu yli 7pv: 2/16

Päätös tehty yli 3kk: 2/27

Keskimäärin päätös tehty 1kk 6pv

### Henkilökohtainen apu

Hakemuksia: 47

Käsittelyssä: -

Tehdyt päätökset: 31

Käsittely aloitettu 0-7 pv kuluessa:  
13/17

Käsittely aloitettu yli 7pv: 4/17

Päätös tehty yli 3kk: 0/31

Keskimäärin päätös tehty: -

## VAMMAISPALVELUT

### Omaishoidontuki

Hakemuksia: 26

Käsittelyssä: -

Tehdyt päätökset: 7

Käsittely aloitettu 0-7 pv kuluessa:  
3/4

Käsittely aloitettu yli 7pv: 1/4

Päätös tehty yli 3kk: 0/7

Keskimäärin päätös tehty: 25pv

### Kuljetuspalvelu

Hakemuksia: 173

Käsittelyssä: -

Tehdyt päätökset: 107

Käsittely aloitettu 0-7 pv kuluessa:  
58/76

Käsittely aloitettu yli 7pv: 18/76

Päätös tehty yli 3kk: 2/107

Keskimäärin päätös tehty: -

## TILANNE 1.9.-31.12.23

Hakemuksia: 524

Käsittelyssä: -

Päätös tehty: 318

Käsittely alkanut 0-7 vrk: 214

Käsittely alkanut yli 7 vrk: 31

Päätös tehty yli kk: 318

Keskimäärin päätös on tehty 1kk  
21pv

## KORJAAVAT TOIMENPITEET



# Saatavuus- Asuminen ja päiväaikainen toiminta

## ASUMINEN JA PÄIVÄAIKAINEN TOIMINTA

Palvelu toteutettu 6 kuukauden kuluessa

## NYKYTILA

<5 lasten jonossa  
11 Aikuisten jonossa

### Päiväaikainen toiminta:

Kesään mennessä tarve 22 paikalle koko alueella

### Lyhytaikainen huolenpito lapset:

8 jonossa

## KORRIGERANDE ÅTGÄRDER

5 vuoden kartoitus toteutettu asumisen palveluissa

ASU-rymä rajapintayhteistyöpintana sosiaalityön ja palveluiden tuettamisen välillä: oikea asiakas oikeaan paikkaan oikea-aikaisesti

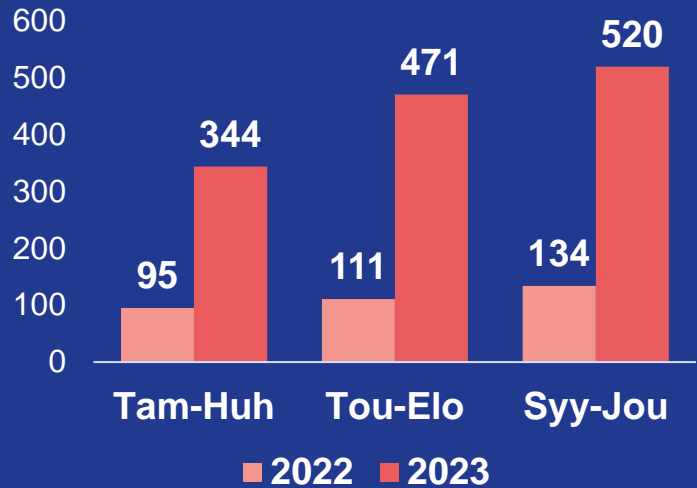
Uusi kaksikielinen aikuisten asumisyksikköhanke vireillä keskisellä alueella.

Lyhytaikaisen huolenpidon yksikköä suunnitellaan keskisen ja eteläisen alueen tarpeisiin.

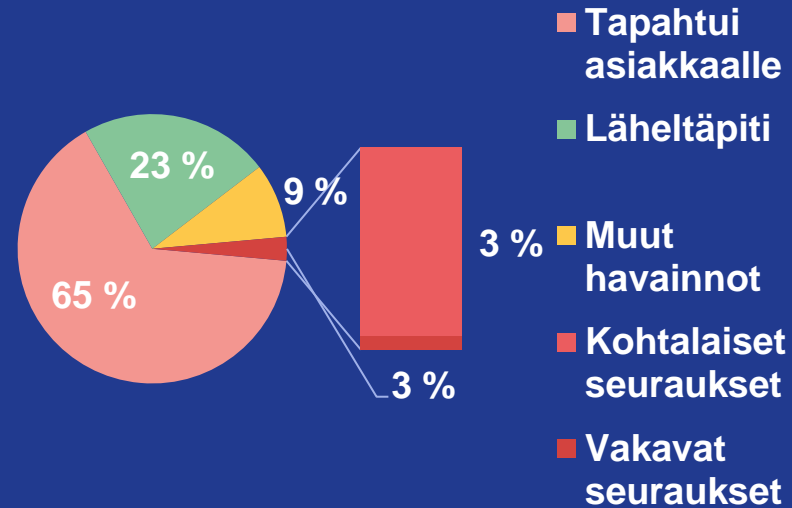


# Turvallisuus ja laatu

## VAARATAPAHTUMA ILMOITUSTEN MÄÄRÄ



## VAARATAPAHTUMA ILMOITUKSET



## YLEISIMMÄT ILMOITUSTYYPIT HENKILÖKUNTA:

1. Lääkehoitoon liittyvä
2. Tapaturma, onnettomuus
3. Väkivalta
4. Muu
5. Diagnoosiin liittyvä
6. Tiedonkulkuun liittyvä

## SOSIAALI- HUOLLON EPÄKOHTA- ILMOITUSTEN MÄÄRÄ:

8

## ASIAKKAIDEN TEKEMÄT VAARATAPAHTUMA- ILMOITUKSET MÄÄRÄ (VERTAUS AIK. KAUTEEN)

4 (5)

## YHTEYDENOTOT POTILASASIA- VASTAAVILLE (KPL)

1

## YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIA- VASTAAVILLE (KPL)

X

## KORJAAVAT TOIMENPITEET

- Annosjakelupussit tulossa asumisyksiköihin
- Lääkehoidon prosessit yksiköissä kehitystyö 2024
- Systemaattinen avekkikoulutus
- EOAK:lle vastaus 31.10 liittyen imo-prosessin toteutumiseen
- 1 valitus hallinto-oikeuteen



# Asiakaskokemus

Minulle jäi tunne, että  
minusta välitettiin  
kokonaisvaltaisesti

4,38  
(4,40)

4,04  
(4,34)

Tiedän, miten  
hoitoni/palveluni  
jatkuu

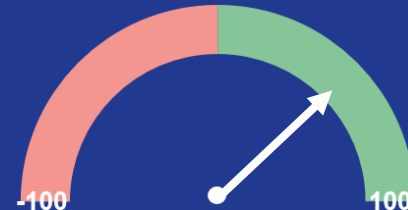


Positiivinen palaute

Sain apua, kun  
sitä tarvitsin

4,29  
(4,46)

NPS



4,09  
(4,17)

Saamani tieto  
hoidosta /  
palvelusta oli  
ymmärrettävää



Negatiivinen palaute

Koin oloni  
turvalliseksi  
hoidon /  
palvelun aikana

4,17  
(4,44)

53

4,29  
(4,42)

Koin saamani  
hoidon / palvelun  
hyödylliseksi

MUISTUTUKSET  
(LKM)

KANTELUT  
(LKM)

Hoitoani / Asiaani  
koskevat päätökset tehtiin  
yhteistyössä kanssani

4,25  
(4,44)

4,53  
(4,61)

Sain hoitoa ja  
palvelua  
äidinkielelläni

6

2



# Osallisuus

Miten tuetaan asiakkaiden ja läheisten osallisuutta palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa?

Vammaisneuvosto 2 x

Asiakasosallistujia, kokemusosaajia tai asiakasraati on mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa.

Osittain

Yhdessä sovitut teemat järjestöjen kanssa palveluiden kehittämiseen.

Osallistuminen SAMSin paneelikeskusteluun  
 Yhteistyötapaaminen FDUV:n kanssa  
 Yhteistyökokoukset avokuntoutuksen palveluntuottajien kanssa  
 Yhtesityökokouksest asumispalveluiden palveluntuottajien kanssa  
 Yhteistyökokous autismiliitto, invalidiliitto

Tehdyt toimenpiteet palvelujen käyttäjien tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden perusteella:

Yhteistyökokoukset, keskustelut henkilöstön kanssa esim. Haiprojen tai asiakkaiden yhteydenottojen perusteella.



# Henkilöstö

## HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

Henkilöstö: 1028 (12/23)  
 Vakinaiset: 751  
 Määräaik.: 213

Avoimet vakanssit:  
 Kuntoutuspalvelut: 11  
 Asuminen ja päiväaik.: 37  
 Vammaispalvelut: 3

## TYÖTURVARLLISUUSILMOITUKSIA HAIPRO-JÄRJESTELMÄN KAUTTA

Tapaturmailmoitusten määrä:  
 687

Yleisimmät ilmoitustyypit:

1. Uhka- tai väkivalta
2. Muu
3. Kaatuminen, liukastuminen

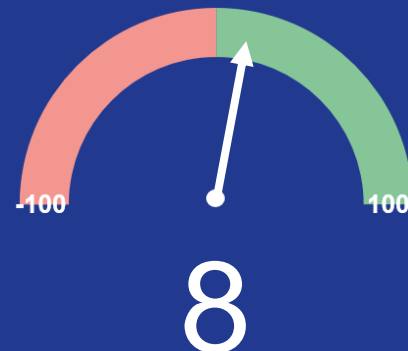
## LAKISÄÄTEISEN MITOITUKSEN TOTEUTUMINEN

- Asumispalveluiden osalta toteutuu.

## POISSAOLOT

poissaolosairas-  
 päivät/työssäolo-  
 päivät  
**6,6%**

## NPS



## TYÖHYVINVOINTIA EDISTÄVÄT TOIMENPITEET

- Yksikkövierailut
- Henkilöstön osallistaminen kehittämistyöhön