

Omavalvonnan raportti

| | |
|--------------------------------|---|
| Palveluyksikkö: | Sosiaalipalvelut/Taloudellisen tuen yksikkö |
| Vastuuhenkilön nimi: | Sari Kiviranta/Päällikkö |
| Raportoinnin ajanjakso: | 1.5.-30.9.2024 |

| Osa-alue | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|--|--|---|---|
| Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset | Vaaratapahtumailmoituksia tehty 2 kpl. Poikkeamat liittyvät asiakastilanteisiin. | Tilanteet käsitelty henkilökohtaisesti työntekijöiden kanssa, ei muuta jatkotoimenpiteen tarvetta. | Toimenpiteet on toteutettu. Vastuuhenkilönä lähijohtaja. |
| Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut | Asiakkaat ovat antaneet suullisesti negatiivista palautetta palveluista. Kirjallinen asiakaspalaute työntekijästä. | Käsitelty tiimiläisten kanssa. Palaute käsitelty työntekijän kanssa, annettu kirjallinen vastine. | Toimenpiteet on toteutettu. Vastuuhenkilönä lähijohtaja. |
| Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö | Tavoitettavuutta lisätty. Avilta saatu huomautus hakemusten käsittelyaikojen ylityksestä. Taloudellisen toimintakyvyn lisääminen uusilla toimintatavoilla. | Chat-palvelua laajennettu, informoitu asiakkaita ja yhteistyötahoja. Muutettu sisäisiä toimintatapoja, joilla turvataan lain mukaisessa käsittelyajoissa pysyminen. Talousneuvolatoiminta aloitettu 1.9.2024. | Toimenpiteet toteutettu. Vastuuhenkilönä Lähijohtaja/Päällikkö |

| Osa-alue | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|---|---|--|--|
| Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys | Henkilöstömitoitus on riittävä. | | |
| Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja | Tietosuoja- asioiden painottaminen asiakastyötä toteutettaessa. | Velvoittavat koulutukset, osallistumisen seuranta. | Koulutukset meneillään. Lähijohtaja/Päällikkö |

| Osa-alue | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|--|--|---|
| Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen | Välitystilipalveluiden sisäisten prosessien kirkastaminen yhteistyötahojen kanssa. | Toteutunut osaltaan, toteutetaan vuoden 2025 aikana. Lähijohtaja/Päällikkö |

Omavalvontasuunnitelman raportti perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, § 27).