



OMAVALVONTARAPORTIT

Ikäihmisten Asiakasohjaus
Koonti ajalta Toukokuu-Elokuu 2024

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sisällysluettelo

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hattula - Hml..... | 1 |
| 2 | Ikäihmiset Forssan seutu ja Loppi | 2 |
| 3 | Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki | 3 |

1 Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hattula - Hml

| | |
|--------------------------------|--|
| Palveluyksikkö: | Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hattula - Hml |
| Vastuuhenkilön nimi: | Tanja Sillanpää |
| Raportoinnin ajanjakso: | Touko-Elokuu 2024 |

| Osa-alue | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|--|---|---|---|
| Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset | 1 ilmoitus, liittyy tietosuojaan | Tilanne käyty yhdessä läpi tiimipalaverissa sekä ko työntekijän kanssa. | Tanja Sillanpää |
| Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut | Ajanjaksolla 1 muistutus, 1 kantelu | Vastauksen muistutuksiin sekä kanteluihin valmistelee yksikön lähijohtaja ja vastineen laatii tulosaluejohtaja. Muistutukset tai palautteet on käsitelty työntekijän kanssa yhdessä tilanteen mukaan. | Tanja Sillanpää / Annukka Kuismin |
| Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö | Asiakkaat pääsevät palveluiden piiriin ottamalla yksikköön yhteyttä mm. sähköpostitse, soittamalla, sähköisellä tuen tarpeen ilmoituksella, toimittamalla hakemuksen palveluiden piiriin. Asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi tulee käynnistää 7 arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta | Ohjauksen ja neuvonnan organisoituminen on kehitteillä. Tavoitteena yksi numero koko hva:n asiakasohjaukseen. Kehitystyötä tehty yhdessä palveluohjaajien kanssa. | Tanja Sillanpää / Marjatta Palojärvi |
| Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys | Pitkiä poissaoloja ei raportointiajalla ole ollut, yksittäiset poissaolot (akuutit sekä suunnitelmalliset) pystytty hoitamaan tiimin sisäisesti. | | Tanja Sillanpää |

| | | | |
|--|--|--|-----------------|
| Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat | 1 Haipro liittyen tietosuojaan ja väärän henkilön henkilötietoihin | Käsitelty työntekijän kanssa sekä palaute annettu yhteistyökumppanille. Asia kirjattu myös väärän asiakkaan tietoihin. | Tanja Sillanpää |
|--|--|--|-----------------|

| Osa-alue | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö |
|--|--|--|
| Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen | Yhteisten toimintamallien kehittäminen jatkuu edelleen pääprosessien kautta. Saga asiakastietojärjestelmän käyttöönoton valmistelu syksyille 2024 | Kehittäminen jatkuu. Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö, nimetyt vastuhenkilöt eri prosesseissa. Saga vastuukäyttäjäkoulutukset käynnistyneet 5/2024 Henkilöstön koulutusten aikataulu yhdessä vastuukäyttäjien kanssa, koulutukset käynnistyneet 8/2024. |

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

2 Ikäihmiset Forssan seutu ja Loppi

| | |
|--------------------------------|---|
| Palveluyksikkö: | Ikäihmiset Forssan seutu ja Loppi |
| Vastuhenkilön nimi: | Palojärvi Marjatta 28.10.2024 alkaen Heikkinen Peija-Petriina |
| Raportoinnin ajanjakso: | 1.5.-31.8.2024 |

| Osa-alue | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö |
|--|---|--|--|
| Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset | Epäsiistit asuinolosuhteet/palokuormat x 4 | Raivaussiivous tilattu | Toteutettu pyynnöstä 7 vrk sisällä/Palojärvi Marjatta |
| Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut | Ei muistutuksia/kanteluita tältä jaksolta | | |
| Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö | Toteutuneet aikataulussa | | |
| Henkilöstö | Kesän lomien ajan | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys | aikatauluissa pysytty Lopen tilanne haastava kesällä, mutta selvittiin (8 viikkoa yksi palveluohjaaja paikalla) | | |
| Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja | ei ongelmia | | |

| Osa-alue | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö |
|--|--|--|
| Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen | | |

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

3 Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki

| | |
|--------------------------------|---|
| Palveluyksikkö: | Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki |
| Vastuhenkilön nimi: | Mari Lindstén |
| Raportoinnin ajanjakso: | touko-elokuu 2024 |

| Osa-alue | Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö |
|--|---|---|--|
| Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset | 2 | Asioista keskusteltu ao. henkilön kanssa ja yhdessä myös sovittu toimenpiteitä, ettei asiat toistu. | Mari Lindstén |
| Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut | 3 | Muistutukset tai palautteet on käsitelty asianosaisten henkilöiden kanssa. | Kevät 2024/Mari Lindstén |
| Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö | Asiakkaat pääsevät palveluiden piiriin ottamalla yksikköön yhteyttä mm. sähköpostitse, soittamalla, sähköisellä tuen tarpeen ilmoituksella, toimittamalla hakemuksen palveluiden piiriin. | Ohjauksen ja neuvonnan organisoituminen on kehitteillä. Tavoitteena yksi numero koko hva:n asiakasohjaukseen. Kehitystyötä tehty yhdessä palveluohjaajien kanssa. | Rita Juvonen, Marjatta Palojärvi |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | Asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi tulee käynnistää 7 arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta | | |
| Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys | Pidempiin poissaoloihin on saatu rekrytoitua sijaiset ja avoimiin tehtäviin on saatu hyvin rekrytoitua uudet tekijät. | Pidempiin poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen. | Mari Lindstén ja koko asiakasohjauksen henkilöstö |
| Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat | Uuden Saga-järjestelmän käyttöönottoa valmisteltu. | Valmistelu jatkuu. | Koko asiakasohjauksen henkilöstö |

| Osa-alue | Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö |
|--|--|---|
| Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen | Yhteisten toimintamallien kehittämistyö jatkuu edelleen pääprosessien kautta. Saga käyttöönoton valmistelu jatkuu kiivaana. | Kehittämistyö jatkuu. Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö, nimetyt vastuhenkilöt eri prosesseissa. Koulutuksia toteutettu palveluohjauksen vastuukäyttäjien toimesta ja koulutukset myös jatkuvat. |

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