



IKÄIHMISTEN ASIAKASOHJAUKSEN OMAVALVONTARAPORTIT

Koonti ajalta tammikuu–huhtikuu 2024

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sisällysluettelo

1	Omavalvonnan raportti: Hattula-Hämeenlinna	1
2	Omavalvonnan Raportti: Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki	4
3	Omavalvonnan raportti: Forssan seutu-Loppi	7

1 Omavalvonnan raportti: Hattula-Hämeenlinna

Palveluyksikkö:	Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hattula - Hml
Vastuuhenkilön nimi:	Tanja Sillanpää
Raportoinnin ajanjakso:	Tammi-huhtikuu 2024

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Ilmoitusten määrä yhteensä 3 kpl. Kaikki ilmoitukset (erilaisissa tilanteissa) tiedon kulkuun liittyviä.	Ilmoitukset käsitelty yhteistyöpalavereissa ja sovittu yhteisiä toimintatapoja. Yleistä tiedottamista kehitetään.	Kevät 2024, Tanja Sillanpää
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus,		Muistutukset tai palautteet on käsitelty työntekijän kanssa yhdessä tilanteen mukaan.	Kevät 2024, Tanja Sillanpää

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut			
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.	Rita Juvonen, Marjatta Palojärvi.
Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	Pitkiä poissaoloja ei raportointiajalla ole ollut, yksittäiset poissaolot (akuutit sekä suunnitelmalliset)	Varautuminen kesään ja lomasuunnittelu.	Tanja Sillanpää, koko asiakasohjauksen henkilöstö

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
	pystytty hoitamaan tiimin sisäisesti.		
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	Tietosuojaan liittyvä yksi muistutus tullut.	Toimintatapoja tarkasteltu, tehty korjaavia toimenpiteitä.	Koko asiakasohjauksen henkilöstö.

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	<p>Yhteisten toimintamallien kehittäminen jatkuu edelleen pääprosessien kautta.</p> <p>Saga käyttöönoton valmistelu syksyille 2024</p>	<p>Kehittämistyö jatkuu. Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö, nimetyt vastuhenkilöt eri prosesseissa.</p> <p>Vastuukäyttäjäkoulutukset käynnistyneet 5/2024</p> <p>Henkilöstön koulutusten suunnittelu / Mari Lindsten ja vastuukäyttäjät</p>

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

2 Omavalvonnan Raportti: Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki

Palveluyksikkö:	Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki
Vastuuhenkilön nimi:	Mari Lindstén
Raportoinnin ajanjakso:	Tammi-huhtikuu 2024

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Ei yhtään	Ei mitään	Mari Lindstén

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut		Muistutukset tai palautteet on käsitelty työntekijän kanssa yhdessä tilanteen mukaan.	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. 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.	Rita Juvonen, Marjatta Palojärvi.
Henkilöstö	Yhteen pidempään poissaoloon on onnistuttu	Varautuminen kesään ja lomasuunnittelu.	Mari Lindstén ja

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	rekrytoimaan osa-aikainen sijainen ja avoimessa virassa on ollut myös sijainen uudelleen rekrytointiin asti.	Pidempiin poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen.	koko asiakasohjauksen henkilöstö
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	Ei mitään	TEi mitään.	Koko asiakasohjauksen henkilöstö

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	<p>Yhteisten toimintamallien kehittämistyö jatkuu edelleen pääprosessien kautta.</p> <p>Saga käyttöönoton valmistelu syksyille 2024</p>	<p>Kehittämistyö jatkuu. Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö, nimetyt vastuhenkilöt eri prosesseissa.</p> <p>Vastuukäyttäjäkoulutukset käynnistyneet 5/2024</p>

		Henkilöstön koulutusten suunnittelu / Mari Lindsten ja vastuukäyttäjät
--	--	--

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

3 Oma- ja turvallisuusarvio: Forssan seutu-Loppi

Palveluyksikkö:	Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Forssan seutu-Loppi
Vastuuhenkilön nimi:	Palojärvi Marjatta
Raportoinnin ajanjakso:	Tammi-huhtikuu 2024

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta	Liukastuminen	Pyydetty liukuesteitä	Palojärvi Marjatta aikataulu??

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset			
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut	Muistutuksia 2 kpl	Vastattu niihin	Maalis-huhtikuu Marjatta Palojärvi
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö			
Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	Syksyllä saatu lisäresurssi on helpottanut kuormitusta		
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat	Paperit lähetetty väärälle henkilölle x2	Toiselle vastattu muistukseen. Toiselle riitti pelkkä ilmoitus	Hoidettu 14 vrk sisällä tapahtuneesta.

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
		asiasta riitti. Ilmoitettu tietosuojavastaavalle	Palojärvi Marjatta

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	Ei vielä toteutunut	Toukokuu 2024 Palojärvi Marjatta

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