



IKÄIHMISTEN ASIAKASOHJAUS

Omavalvontaraportit 1–4 2025

kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sisällysluettelo

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

1 Omavalvonnan raportti Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki

Palveluyksikkö:	Ikäihmiset palveluohjaus Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki sekä Gerontologinen sosiaalityö
Vastuuhenkilön nimi:	Mari Lindstén
Raportoinnin ajanjakso:	Tammi-huhtikuu 2025

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	7	Asiat käsitelty asianomaisten henkilöiden kanssa. Osa ilmoituksista käsitelty uhka- ja väkivaltatilanteita, osa tietosuoja-/turva-asioita. Näihin liittyvät ohjeet käyty myös työtiimeissä läpi.	Mari Lindstén
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	1 oikaisuvaatimus	Oikaisuvaatimus käsitelty ja vastattu	Mari Lindstén

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	Poissaoloja on ollut jonkin verran	Pidempiin poissaoloihin on saatu sijaiset	Mari Lindstén
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojaja	Henkilöstö käynyt tietoturvaan ja -suojaan liittyvät koulutukset. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönotto siirtynyt tulevaisuuteen. Asiakasohjaus jatkaa asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista terveydenhuollon potilastietojärjestelmä kannassa (Merge).	Koulutuksissa käydään edelleen säännöllisesti ja osaamista pidetään yllä. Koko hva:n yhteistä Merge- kantaa käytetään aktiivisesti.	Koko asiakasohjauksen henkilöstö

Osa-alue	Toteutetut /	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö

	suunnitellut toimenpiteet	
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	Yhteisten toimintamallien kehittäminen jatkuu edelleen pääprosessien kautta	Kehittäminen jatkuu. Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö, nimetyt vastuuhenkilöt eri prosesseissa.

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

2 Omavalvonnan raportti Loppi ja Forssan seutu

Palveluyksikkö:	Ikäihmiset Forssan seutu ja Loppi
Vastuuhenkilön nimi:	Peija Heikkinen
Raportoinnin ajanjakso:	Tammi-Huhtikuu 2025

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta	1	Käyty läpi haastavan asiakkaan kohtaamista	Peija Heikkinen

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset			
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut	2 oikaisuvaatimusta	Oikaisuvaatimukset käsitelty	Peija Heikkinen
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö	Asiakkaat pääsevät palveluiden piiriin ottamalla yhteyttä ikäihmisten ensilinjaan. Tuen tarpeen ilmoituksia tulee e-lomakkeella ja myös sähköpostilla Asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi tulee käynnistää 7	Ohjauksen ja neuvonnan toiminta käynnistynyt lokakuussa 2024. Kehitystyötä tehty yhdessä palveluohjaajien kanssa.	Peija Heikkinen

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
	arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta		
Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	Poissaoloja ollut jonkin verran	Pidempään poissaoloihin saatu sijaisia	Peija Heikkinen
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat	-	-	Koko asiakasohjauksen henkilökunta

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	Yhteisten toimintamallien kehittämistyö jatkuu edelleen pääprosessien kautta	Forssa-Loppi asiakasohjauksen työntekijät ja Peija Heikkinen

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

3 Omavalvonnan raportti Hattula-Hämeenlinna

Palveluyksikkö:	Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hattula – Hml, kotiutusohjaus
Vastuuhenkilön nimi:	Tanja Sillanpää
Raportoinnin ajanjakso:	Tammi-huhtikuu 2025

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	4	Ilmoitukset käyty läpi asianomaisten kanssa. Lisäksi henkilöstön kanssa käyty läpi ohjeita mm. tiedonkulkuun liittyen.	Tanja Sillanpää
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut	4 oikaisuvaatimusta, 6 muistutusta	Oikaisuvaatimukset, muistutukset tai palautteet on käsitelty työntekijän kanssa yhdessä tilanteen mukaan.	Tanja Sillanpää

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Henkilöstö Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	Tarkastelujaksolla erimittaisia poissaoloja.	Sijaistukset hoidettu sisäisesti työnjärjestelyin. Varautuminen kesään ja lomasuunnittelu käynnistetty.	Tanja Sillanpää, koko asiakasohjauksen henkilöstö
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojaja	Tietosuojaan liittyvä yksi HaiPro ilmoitus	Toimintatapoja tarkasteltu, tehty korjaavia toimenpiteitä.	Koko asiakasohjauksen henkilöstö.

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	Yhteisten toimintamallien kehittämistyö jatkuu edelleen pääprosessien kautta.	Kehittämistyö jatkuu. Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö.

--	--	--

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