



OMAVALVONTARAPORTTI

Ikäihmisten asiakasohjaus. Koonti ajalta 09.–12.2024

kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sisällysluettelo

1	Ikäihmisten asiakasohjaus, Hattula-Hämeenlinna	1
2	Ikäihmisten asiakasohjaus, Forssan seutu ja Loppi.....	4
3	Ikäihmisten asiakasohjaus, Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki	6

1 Ikäihmisten asiakasohjaus, Hattula-Hämeenlinna

Palveluyksikkö:	Hattula-Hämeenlinna Ikäihmisten asiakasohjaus
Vastuuhenkilön nimi:	Tanja Sillanpää
Raportoinnin ajanjakso:	syys-joulukuu 2024

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Ei Haipro asiakasturvallisuusilmoituksia ajanjaksolla vaaratapahtumista. 3 kpl työturvallisuusilmoituksia, kaikki liikenteessä tapahtuneita.	Ilmoitukset käsitelty henkilöiden kanssa, myös työyhteisössä.	Tanja Sillanpää
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus,	1 muistutus	Vastauksen muistutuksiin sekä kanteluihin valmistelee yksikön lähijohtaja ja	Lähijohtaja Tanja Sillanpää, Asiakasohjauksen tulosaluejohtaja Annukka Kuismin

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut		vastineen laatii tulosaluejohtaja. Muistutukset tai palautteet on käsitelty työntekijän kanssa yhdessä tilanteen mukaan.	
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.	Ajanjaksolla Ikäihmisten asiakasohjauksessa käynnistyi Ensilinja, keskitetty yhteydenottokanava Ikäihmisille sekä viranomaisille	Tanja Sillanpää Peija Heikkinen
Henkilöstö	Poissaolot (akuutit sekä suunnitelmalliset)		Tanja Sillanpää

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys	pystytty hoitamaan tiimin sisäisesti. Yksi vakituisen kotiutusohjaajan rekrytointi käynnistyi ajanjaksolla.		
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	Uusien järjestelmien (Oima, SBM) käyttöönottoa valmisteltu.	Valmistelussa huomioitu tietosuoja.	Käyttöönoton projektiryhmät Ikäihmisten asiakasohjauksen johtotiimi

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen	Yhteisten toimintamallien kehittämistyö jatkuu edelleen pääprosessien kautta. Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto viivästyy.	Ikäihmisten asiakasohjauksen johtotiimi Mukana koko asiakasohjauksen henkilöstö, nimetyt henkilöt eri prosesseissa.

2 Ikäihmisten asiakasohjaus, Forssan seutu ja Loppi

Palveluyksikkö:	Ikäihmiset Forssan seutu ja Loppi
Vastuuhenkilön nimi:	Peija Heikkinen
Raportoinnin ajanjakso:	syys-joulukuu 2024

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	2	Väkivallan uhasta oltu yhteydessä turvallisuuspäällikköön. Laitettu kaupungille toive paremmasta hiekotuksesta	Peija Heikkinen
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut	5 muistutusta	Muistutukset käsitelty ja joulukuun lopulla tulleet siirtyneet tammikuulle 2025 käsittelyyn	Peija Heikkinen

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
<p>Palvelun sisältö</p> <p>Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö</p>	<p>Asiakkaat pääsevät palveluiden piiriin ottamalla yhteyttä ikäihmisten ensilinjaan.</p> <p>Tuen tarpeen ilmoituksia tulee e-lomakkeella ja myös sähköpostilla</p> <p>Asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi tulee käynnistää 7 arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta</p>	<p>Ohjauksen ja neuvonnan toiminta käynnistynyt lokakuussa.</p> <p>Kehitystyötä tehty yhdessä palveluohjaajien kanssa.</p>	<p>Peija Heikkinen</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys</p>	<p>Poissaoloja ollut jonkin verran</p>	<p>Pidempiin poissaoloihin saatu sijaisia</p>	<p>Peija Heikkinen</p>

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	Sagan käyttöön otto peruuntui.	LC Mergen käyttöön otto laitettiin alulle	Koko asiakasohjauksen henkilökunta

Osa-alue	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
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 Ikäihmisten asiakasohjaus, Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki

Palveluyksikkö:	Ikäihmisten palvelut, asiakasohjaus: Hausjärvi-Janakkala-Riihimäki
-----------------	--

Vastuuhenkilön nimi:	Mari Lindstén
Raportoinnin ajanjakso:	syys-joulukuu 2024

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Riskienhallinta Vaaratapahtuma-ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	2	Tapahtumista keskusteltu ja tehty tarvittavia selvityksiä. Prosesseja mietitty uudelleen, niin ettei vastaavia tapahdu.	Mari Lindstén
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden / potilaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut	5	Muistutukset tai palautteet on käsitelty asianosaisten henkilöiden kanssa ja niistä on laadittu kirjalliset vastineet ne tehneille henkilöille.	Mari Lindstén

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
<p>Palvelun sisältö</p> <p>Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö</p>	<p>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</p>	<p>Asiakasohjauksessa on otettu keskitetty puhelinnumero sekä Ensilinja käyttöön 7.10.2024 alkaen, jota kautta kaikki organisaation sisäiset ja ulkopuoliset yhteydenotot on organisoitu hoidettavaksi.</p>	<p>Peija-Petriina Heikkinen</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Henkilöstömitoitus, henkilöstön riittävyys</p>	<p>Pidempiin poissaoloihin on saatu rekrytoitua sijaiset ja avoimiin tehtäviin on saatu hyvin rekrytoitua uudet tekijät.</p>	<p>Pidempiin poissaoloihin pyritään aina saamaan sijainen.</p>	<p>Mari Lindstén ja koko asiakasohjauksen henkilöstö</p>

Osa-alue	Havaitut poikkeamat ja / tai positiiviset havainnot	Toteutetut / suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	<p>Henkilöstö käynyt tietoturvaan ja -suojaan liittyvät koulutukset.</p> <p>Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönotto siirtynyt tulevaisuuteen. Asiakasohjaus jatkaa asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista uudessa terveydenhuollon potilastietojärjestelmän kannassa (Merge).</p>	<p>Koulutuksissa käydään edelleen säännöllisesti ja osaamista pidetään yllä.</p> <p>Uutta Merge- kantaa käytetään aktiivisesti.</p>	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, nimetyt vastuhenkilöt eri prosesseissa.



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