



# Omavalvonnan ja laadun raportointi

## Q1-Q3/2024

Profiam

# Omavalvonta Profiamilla

## **Omavalvontaohjelma**

Hyvinvointialueiden ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan on kirjattu, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

## **Omavalvontasuunnitelmat**

Palveluyksikön päivittäiseksi työvälineeksi on laadittava omavalvontasuunnitelma, johon palveluntuottaja kirjaa laadun varmistamisen ja kehittämisen toimenpiteet. Profiamin yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat löytyvät yksiköiden palvelupisteistä sekä Profiamin Intrasta. Suunnitelmat päivitetään säännöllisesti.

## **Raportointi**

Omavalvonnan ja laadun toteutumista seurataan säännöllisesti ja siitä raportoidaan vähintään 4 kuukauden välein – lähtökohtaisesti Profiamilla kvartaaleittan eli neljästi vuodessa.

Tämä raportti on poikkeuksellisesti ajalta 1.1.-30.9.2024.

# Asiakastyytyväisyys

Profiamin asiakaspalaute kerätään MATKA-lomakkeella kunkin työskentelyjakson lopussa. MATKA sisältää väittämiä mm. luottamuksesta, osallisuudesta, turvallisuuden kokemuksesta ja tavoitteiden saavuttamisesta sekä avoimen palautekohdan.

## **Aikuisten asiakaspalautteet ajalta 1.1.-30.9.2024 (n=203)**

Kysymyksiä 15 kpl ja vastausten keskiarvojen vaihteluväli 4,1-4,8 (asteikko 1-5).

Yleisarvosana työskentelystä **4,6**.

Kaikkien vastausten keskiarvo **4,5**.

## **Lasten ja nuorten asiakaspalautteet ajalta 1.1.-30.9.2024 (n=122)**

Kysymyksiä 10 kpl ja vastausten keskiarvojen vaihteluväli 3,9-4,4 (asteikko 1-5).

Yleisarvosana työskentelystä **4,4**.

Kaikkien vastausten keskiarvo **4,3**.



# Tilaaajatyytyväisyys

Profiamilla tilaajapalautetta kysytään työskentelyjen päätteeksi tilaavilta hyvinvointialueiden työntekijöiltä. Tilaajapalaute koostuu kuudesta väittämästä sekä avoimesta palautekohdasta.

## Tilaajapalautteet ajalta 1.1.-30.9.2024 (n=80)

Työntekijät olivat ammattitaitoisia	4,9
Työskentely vastasi tilausta	4,7
Työskentelyn aikataulut toteutuivat suunnitellusti	4,7
Dokumentointi oli laadukasta ja ajantasaista	4,6
Yleisarvosana työskentelystä	4,7
Käyttäisin Profiamin palveluja toistekin	4,8

Kehitämme toimintaamme jatkuvasti palautteiden pohjalta. Tämän jakson osalta erityistä huomiota kohdistamme dokumentoinnin ajantasaisuuden huomioimiseen.



# Henkilöstön tyytyväisyys

Huhtikuussa 2024 toteutettiin laaja  
Työyhteisövire-kysely koko henkilöstölle

Työyhteisövireen keskiarvo oli 4,4 (/5) eli  
Erinomainen.

eNPS-luku oli 85.



# Valvonta ja reklamaatiot

## Jakson aikana toteutuneet valvontakäynnit

-Ei toteutuneita valvontakäyntejä.

## Jakson aikana tulleet reklamaatiot ja niiden käsittely

-Tullut 1 reklamaatio, joka käsitelty palvelunjärjestäjän/tilaajan kanssa





# Uhka- ja vaaratilanteet sekä laatupoikkeamat 1.1.-31.8.2024

## Uhka- ja vaaratilanneraportit

1 uhka-/vaaratilanneraportti

## Laatupoikkeamaraportit

2 laatupoikkeamaraporttia (aikataulutushaaste koulutustilaisuuden kanssa sekä tiedonkulun katkos tilaajalle Profiamin työntekijän poissaolosta)

## Korjaavat / kehitystoimenpiteet?

Kerrataan uhka- ja vaaratilanneraporttien sekä laatupoikkeamaraporttien tekemisen perusteita ja käytäntöjä henkilöstön kanssa sekä muistutetaan aktiivisuudesta näiden suhteen.

