



Omavalvonnan ja laadun raportointi
Profiam Sosiaalipalvelut - Q4/2024

Profiam

Omaevalvonta Profiamilla

Omaevalvontaohjelma

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

Omaevalvontasuunnitelmat

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

Raportointi

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

Tämä raportti on ajalta 1.10.-31.12.2024.

Asiakastyytyväisyys

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

Aikuisten asiakaspalautteet ajalta 1.10.-31.12.2024 (n=58)

Kysymyksiä 15 kpl ja vastausten keskiarvojen vaihteluväli 4,3-4,8 (asteikko 1-5).

Yleisarvosana työskentelystä **4,7**.

Kaikkien vastausten keskiarvo **4,6**.

Lasten ja nuorten asiakaspalautteet ajalta 1.10.-31.12.2024 (n=40)

Kysymyksiä 10 kpl ja vastausten keskiarvojen vaihteluväli 4,0-4,5 (asteikko 1-5).

Yleisarvosana työskentelystä **4,5**.

Kaikkien vastausten keskiarvo **4,4**.

Tilaaajatyytyväisyys

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

Tilaajapalautteet ajalta 1.10.-31.12.2024 (n=24)

Työntekijät olivat ammattitaitoisia	5,0
Työskentely vastasi tilausta	5,0
Työskentelyn aikataulut toteutuivat suunnitellusti	4,9
Dokumentointi oli laadukasta ja ajantasaista	4,5
Yleisarvosana työskentelystä	4,8
Käyttäisin Profiamin palveluja toistekin	4,8

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



Valvonta ja reklamaatiot 1.10.-31.12.2024

Jakson aikana toteutuneet valvontakäynnit

-Ei toteutuneita valvontakäyntejä.

Jakson aikana tulleet reklamaatiot ja niiden käsittely

-Tullut 2 laskutusyksityiskohtiin liittyvää reklamaatiota (Varha ja LUVN), jotka käsitelty palvelunjärjestäjän/tilaajan kanssa



Profiam

Uhka- ja vaaratilanteet sekä laatupoikkeamat 1.10.-31.12.2024

Uhka- ja vaaratilanneraportit

Ei raportoituja uhka- tai vaaratilanteita

Laatupoikkeamaraportit

3 laatupoikkeamaraporttia, joista 2 koski Helsingin tapaamispaikan aikataulutushaasteita ja 1 työparityön käynnistymisen haastetta perhetyössä

Korjaavat / kehitystoimenpiteet?

Tapaamispaikan työvuorojen sopimisen ja sähköisen kalenterin merkintöjen käytänteitä kehitetty.

Kehitetty tiedonkulkua aluepäällijöiden sijaistustilanteissa.

