



**Omavalvontaohjelman raportointi**  
Q4/2024

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 ajalta 1.10.-31.12.2024.

# Valvonta ja reklamaatiot 1.10.-31.12.2024

**Jakson aikana toteutuneet valvontakäynnit Profiamin yksiköissä / palvelupisteissä**

-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

Sosiaalihuollon palveluissa raportoitu 3 laatupoikkeamaraporttia. Näihin liittyvät kehitystoimet toteutettu ja kuvattu sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelman raportissa.

Terveydenhuollon palveluissa ei raportoitu laatupoikkeamia.



# 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.

