Omavalvonnan seurantaraportti

Sininauha Oy

932 Ruusulankatu 10
2026/Q3

Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Ei valvontakäyntejä.	Asumisen tuki toteuttaa loka-marraskuussa henkilöstölle suunnatun omavalvontakyselyn.	
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstömitoitus ennallaan. Kesätyöntekijät lopettaneet ajanjaksolla.	Sijaisia käytetään paikkaamaan vakituisen henkilökunnan poissaoloja.	Esihenkilöt
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Ei epäkohtailmoituksia. Poikkeamailmoitusten määrä hienoisessa laskussa. Vieraiden määrä näkyy raportoiduissa poikkeamailmoituksissa. Naapuruston ilmoituksia kesäaikana ollut enemmän; koskeneet häiriöitä ja julkista huumausaineiden käyttöä.	Vieraiden määrää rajattu ajanjaksolla yhteisökokouksen päätöksellä. Panostettu turvallisuuteen; kerroskierrokset, ympäristökierrokset.	Koko henkilökunta.
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Omaohjaajatapaamisten ja kotikäyntien määrä pysynyt melko samana. Kesälomat näkyivät omaohjaajatapaamisten määrässä lievänä laskuna.	Jatketaan työn kehittämistä. Lomakauden jälkeen palattu vuositavoitteisiin ja niiden toteuttamiseen.	Koko henkilökunta.
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastyytyväisyyskysely toteutettu syyskuussa. Kokonaisarvosana 4/5. Pääosin tulokset ovat pysyneet samalla tasolla, hienoista nousua suositteluluvussa, mutta kokemus palvelun jatkuvuudesta on hieman heikentynyt. Ei asiakaspalautteita, muistutuksia, tai kohteluun liittyviä kanteluita.	Jatketaan työn kehittämistä.	Koko henkilökunta.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Ajanjaksolla ei ollut tietosuojaan tai tietoturvaan liittyviä poikkeamia.	Jatketaan samalla tavalla, kerrataan tiimissä tarvittaessa aihealueisiin liittyviä ohjeistuksia.	Koko henkilökunta

Asiakkaiden kokemukset ovat tärkeä osa palvelujen laadun ja vaikuttavuuden arviointia. Asiakaspalautteen avulla asiakkaamme saavat äänensä kuuluviin, ja saamme tietoa siitä, miten palvelumme vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Palautetta käsitellään säännöllisesti ja **sitä hyödynnetään palvelujen ja toiminnan kehittämisessä osana jatkuvaa parantamista.**

Asiakaskokemusta seurataan **muun asiakaspalautteen lisäksi NPS-mittarilla**, joka kuvaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta. NPS muodostetaan suosittelijoiden (9-10) ja arvostelijoiden (0–6) prosenttiosuuksien erotuksena. Neutraalit vastaukset (7–8) eivät vaikuta NPS-lukuun.



