

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Q2 2025



Yhteenveto Q2/2025

Vuoden 2025 toisella kvartaalilla omavalvonnan seurannassa jatkettiin laadunvarmistuksen kehittämistä hyödyntämällä ensimmäisen kvartaalin auditoinneista ja riskikartoituksista saatuja tuloksia. Laaturyhmä syvensi havaintojen analyysiä, seurasi aktiivisesti toimenpiteiden toteutumista sekä arvioi niiden vaikuttavuutta. Kehittämistyötä tehtiin jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti, ja laadunhallinnan järjestelmällisyyttä vahvistettiin edelleen kaikissa yksiköissä.

Henkilöstön havaintokulttuuri jatkoi kehittymistään, ja raportoinnin lisääntyminen tulkittiin positiiviseksi merkiksi matalasta ilmoituskynnyksestä. Asiakaspalautteiden seuranta tuotti arvokasta tietoa palvelujen kehittämiseksi. Vuoden kolmannella kvartaalilla toteutetaan laaja asiakaskokemuskysely sekä tilaaja- että loppuasiakkaille.

Vuoden toisen kvartaalin aikana julkaistiin uusia koulutuksia, joiden avulla vahvistettiin erityisesti avustajapalveluiden henkilöstön osaamista. Koulutukset on viety Onni Akatemiaan ja jalkautettu osaksi käytännön työtä ja henkilöstön osaamisen kehittämisen kokonaisuutta.

Akuutin liiketoiminnan sisäistä henkilöstöviestintää parannettiin ottamalla käyttöön yhtenäinen viestintäkanava, joka tukee tiedonkulkua ja henkilöstön tavoitettavuutta. Lisäksi hallinnon tueksi otettiin käyttöön tekoälyavustaja, joka helpottaa päivittäistä tiedonhakua sekä dokumentaation hallintaa.

Sisäiset auditoinnit – Q2/2025

Toisen kvartaalin aikana jatkettiin vuoden 2025 sisäisten auditointien analysointia. Auditointien kohteena oli viisi toimipaikkaa, ja tarkastelun painopisteinä säilyivät vuoden teemat: **asiakastyytyväisyys, asiakkuuksien hoitaminen ja sopimusten hallinta**. Lisäksi mukana olivat jatkuvat osa-alueet, kuten **dokumentinhallinta, tietosuoja, henkilöstöviestintä ja prosessit**.

Havaintojen kokonaismäärä:

- **Vahvuuksia:** 42
- **Kehityskohteita:** 18
- **Poikkeamia:** 6 (kaikki luokiteltu lieviksi)

Auditoinneissa tunnistettiin vahvuuksia erityisesti **tiimiesihenkilöiden asiakastuntemuksessa, havaintojen aktiivisessa käsittelyssä ja tietosuojan toteutuksessa**. Vahvuuksien määrä osoittaa, että aikaisemmat kehitystoimet ovat olleet vaikuttavia ja suunta on oikea.

Havaitut poikkeamat liittyivät dokumentinhallinnan käytäntöihin, käyttöoikeuksien hallintaan sekä pakollisten perehdytyskurssien suorittamiseen. Kaikki poikkeamat käsiteltiin asianmukaisesti, ja niihin laaditut korjaavat toimenpiteet on toteutettu ja hyväksytty.

Auditointien jälkeen järjestettiin yhteinen tilaisuus sisäisten auditointien kanssa, jossa käytiin läpi auditointikierroksen keskeiset havainnot ja kokemukset. Tavoitteena oli vahvistaa yhteistä oppimista, yhdenmukaistaa arviointikäytäntöjä ja tukea auditointien roolia laadun jatkuvassa kehittämisessä. **Auditointien tulokset raportoitiin laaturyhmän kokouksessa.**

Asiakasturvallisuuden ja -kokemukseen sekä ympäristöön ja poikkeusoloihin liittyvien riskien kartoitus

Vuoden 2025 ensimmäisellä kvartaalilla toteutettiin 52 riskikartoitusta, joissa kirjattiin yhteensä 456 havaintoa. Näistä 141 oli uusia havaintoja. Kartoitusten tavoitteena oli tunnistaa erityisesti asiakasturvallisuuden ja -kokemukseen sekä ympäristöön ja poikkeusoloihin liittyviä riskejä ja kehityskohteita sekä varmistaa toiminnan jatkuva parantaminen.

Erityishuomio kohdistui kriittisiin ja merkittäviin riskeihin, jotka olivat uusia tai joiden vaikutukset olivat kasvaneet. Näitä tarkasteltiin tarkemmin yksiköissä ja huomioitiin ohjeistuksissa sekä toiminnan suunnittelussa.

Keskeiset auditointi osiot:

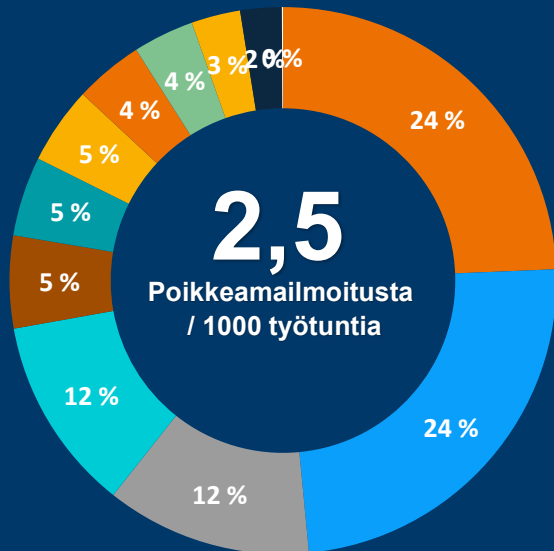
- Asiakasturvallisuus
- Tietosuoja ja tietoturva
- Ympäristö
- Poikkeusolot

Riskien luokittelu:

- Kriittiset riskit: 12
- Merkittävät riskit: 8

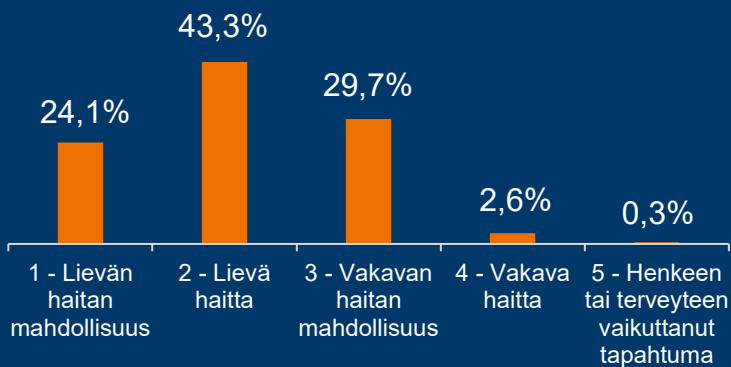
Kartoitusten perusteella riskienhallinnan kokonaisuus on kehittynyt, ja havaintoja hyödynnetään aktiivisesti yksiköiden toiminnan suunnittelussa, ohjeistuksen kehittämisessä ja henkilöstön perehdytyksessä. Työ jatkuu toimenpiteiden seurannalla ja vaikuttavuuden arvioinnilla vuoden 2025 seuraavien kvartaalien aikana. Tavoitteena on varmistaa turvallinen, laadukas ja vastuullinen palvelutuotanto kaikissa tilanteissa.

Poikkeamat lajeittain

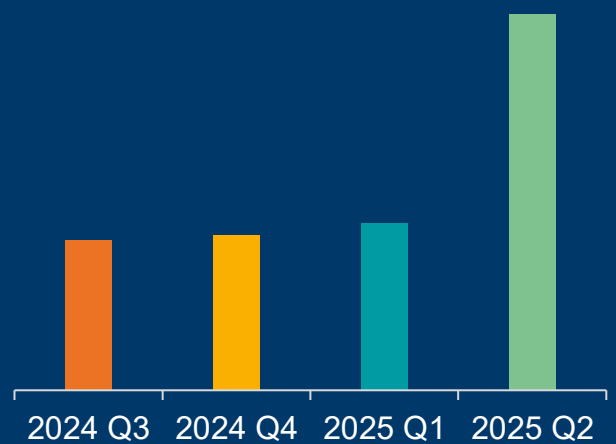


- Poikkeama (muu)
- Asiakas- tai potilasturvallisuuspoikkeama
- Lääkepoikkeama
- Palkka- tai työsuhdepoikkeama
- Työturvallisuuspoikkeama
- Palvelusopimus
- Laitteet ja välineet

Vakavuusluokat



Ilmoitustrendi



Asiakaspalaute

