

## OMAVALVONTARAPORTTI

Q2 5-8/2025

### **Valvontakäynnit**

Tarkastelujakson aikana Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on tehnyt yhden suunnitelmallisen valvontakäynnin palveluyksikölle. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa FenixCare palveluntuotannon ohjauksesta ja valvonnasta omalla vastuualueellaan, mukaan lukien ostopalveluiden tuottajien valvonta. Valvontakäynnissä nousi esille muutama asia palveluyksikön omavalvontasuunnitelman sisällöstä mitkä on korjattu.

### **Merkittävimmät muutokset toimintaympäristössä**

FenixCare kotiavun toiminnassa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia Q2/2025 aikana

### **Muistutukset ja kantelut**

Muistutusten ja kanteluiden käsittely on keskeistä palvelun laadun ylläpitämiseksi ja parantamiseksi sekä turvallisuuden varmistamiseksi. Tarkastelujakson aikana ei ole tullut muistutuksia tai kanteluita.

### **Vaaratilanteet ja poikkeamat**

Palveluyksikössä tapahtuneet poikkeamat ja vaaratilanteet kirjataan järjestelmään. Varsinainen tapahtuman käsittely tapahtuu asianomaisten kanssa, mutta tapahtuman käsittelyyn osallistuu tapauskohtaisen harkinnan mukaan myös hallinnon henkilöstöä. Juurisyyanalyysin avulla pyritään löytämään tapahtuman juurisyy tai juurisyyt ja poistamaan ne. Tapahtumien tilastoinnin ja raportoinnin kautta havaitaan myös mahdollisesti toistuvat ongelmat ja ohjeistuksen tarpeet. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa sekä henkilökohtaisesti. Tapahtumista laaditaan koosteet, joita johto seuraa.

Vaara- ja poikkeama tilanteita on kirjattu Q2/2025 aikana 3 kappaletta. Näistä kaikki kohdistuivat asiakastyöhön, mutta mikään ei ollut asiakkaaseen kohdistuva vakava vaaratekijä.

### **Tietoturvaloukkaukset**

Seurantajakson aikana ei ole ollut tietoturvaloukkauksia

### **Palautteet**

Asiakaspalaute on ollut pääsääntöisesti erittäin myönteistä. Saamamme palaute on liittynyt erityisesti työntekijöiden ystävällisyyteen, luotettavuuteen ja työn laadukkuuteen. Palautetta ei ole toistaiseksi kerätty systemaattisesti, mutta yksittäisiä suullisia ja kirjallisia palautteita on saatu asiakkailta ja heidän läheisiltään.

Tavoitteena on jatkossa kehittää palautteenkeruuta järjestelmällisemmäksi osaksi palvelun laatutyötä esimerkiksi kirjallisten palautelomakkeiden tai sähköisen palautekanavan kautta.



## **KEHITTÄMINÄN**

Omavalvontaan ja laatuun liittyvää tiedonkeruuta on tärkeää vahvistaa Q3/2025:n aikana, jotta saamme entistä tarkemman kuvan toiminnastamme. Uusi asiakastietojärjestelmä tullaan ottamaan käyttöön syyskuussa. Tähän liittyvä henkilöstön perehdytys sekä perehdytysoppaan päivitys on seuraavan kvartaalin työlistalla