

## OMAVALVONTARAPORTTI

Q3-4 9-12/2025

### **Valvontakäynnit**

Tarkastelujakson aikana ei ole ollut valvontakäyntejä

### **Merkittävimmät muutokset toimintaympäristössä**

FenixCare kotiavun toiminta on tänä tarkastelujakson aikana laajentanut lapsiperheiden kotipalvelun ostopalvelua Helsinkiin. Palvelu kattaa kiireellisen ja tilapäisen lapsiperheiden kotipalvelun sekä alaikäisten vammaisten lasten kotihoidon. Muille hyvinvointialueilla toiminta on vakiintunutta ja kasvaa maltillisesti.

Olemme ottaneet käyttöön uuden asiakastietojärjestelmän syyskuussa sekä kehittäneet perehdytys suunnitelmaa.

### **Muistutukset ja kantelut**

Muistutusten ja kanteluiden käsittely on keskeistä palvelun laadun ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi 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 tapauskohtaisen harkinnan mukaan käsittelyyn osallistuu 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 Q3-4/2025 aikana yhteensä kaksi kappaletta. Yksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella ja yksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. 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 avulla.

## **KEHITTÄMINEN**

Olemme tunnistaneet, että omavalvontaan ja laatuun liittyvää tiedonkeruuta on tärkeää vahvistaa Q1/2026:n aikana, jotta saamme entistä tarkemman kuvan toiminnastamme.