

Omavalvonnan seurantaraportti Q3_2025

Palveluntuottaja: Anniinan Kotiapu

Palveluyksikkö: Anniinan Kotiapu

Osoite: Jääkärimarssi 22, 90670 Oulu

Raportointijakso: 1.7.2025 – 30.9.2025

Raportin laatimispäivä: 30.9.2025

1. Yhteenveto omavalvonnan toteutumisesta

Omavalvontasuunnitelmaa on noudatettu raportointijaksolla. Asiakkaiden asemaa ja oikeuksia on toteutettu mm. antamalla heille mahdollisuus palautteeseen suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti. Riskienhallintaa on toteutettu suunnitelman mukaisesti, ja tietosuojakäytännöt ovat olleet voimassa säännösten mukaisesti.

Asiakasmäärät ja työntekijämäärä ovat pysyneet vakaina. Henkilöstön vaihtuvuutta ei raportointijaksolla ole käytännössä ollut, mikä on vahvistanut palvelun jatkuvuutta ja asiakastyytyväisyyttä.

2. Havaitut puutteet ja kehittämiskohteet

- Kaikkia riskihavaintoja ei ole dokumentoitu kirjallisesti, osa ilmoituksista on jäänyt suullisiksi.
 - Asiakaspalautteen sähköinen kerääminen ei ole vielä saavuttanut suurta käyttöastetta – asiakkaat kokevat suullisen palautteen antamisen helpoimmaksi.
 - Palautteissa nousi esiin toive suuremmasta jatkuvuudesta palvelussa.
-

3. Toteutetut korjaavat toimenpiteet

- Riskihavaintojen dokumentointia varten otettu käyttöön uusi lomakepohja.
 - Henkilöstön kanssa on sovittu käytännöstä, että palautetta pyydetään jokaisessa asiakkuudessa.
 - Asiakaspalautetta kerätään sähköisen lomakkeen kautta, mutta huomioidaan myös asiakkaiden toiveet antaa palaute pääosin suullisesti puhelimesta tai kotikäynnin yhteydessä.
 - Palautteet dokumentoidaan ja käsitellään vastuuhenkilön toimesta.
-

4. Palautteiden yhteenveto

- **Palautteen antamisen tavat:** Suurin osa asiakkaista antaa palautteen suullisesti, joko kotikäynnin yhteydessä tai puhelimitse. Sähköisen palautelomakkeen käyttöaste on toistaiseksi vähäinen.
- **Positiivista palautetta:**
 - Palvelu koetaan tärkeäksi tueksi arjessa ja vanhemmuuden voimavarojen tukena.
 - Asiakkaat arvostavat kiireettömyyttä ja sitä, että heille pyritään löytämään pysyvä ja mieleinen työntekijä.
- **Kehitettävää palautteen perusteella:**
 - Toivottiin lisää jatkuvuutta palveluun.

Kaikki saadut palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja niitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä.

5. Jatkotoimet ja kehittäminen

- Riskien dokumentointia seurataan systemaattisesti, ja henkilöstöä muistutetaan kirjallisen raportoinnin tärkeydestä.
 - Sähköistä palautelomaketta kehitetään entistä käyttäjäystävällisemmäksi, mutta samalla varmistetaan, että myös suulliset palautteet kirjataan järjestelmällisesti.
 - Jatkuvuuden varmistamiseen kiinnitetään erityistä huomiota mm. työvuorosuunnittelussa.
-

6. Julkaisemistiedot

Tämä raportti on julkaistu 30.9.2025 palveluntuottajan verkkosivulla:
www.anniinankotiapu.fi