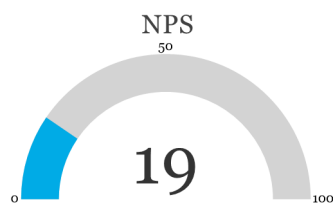
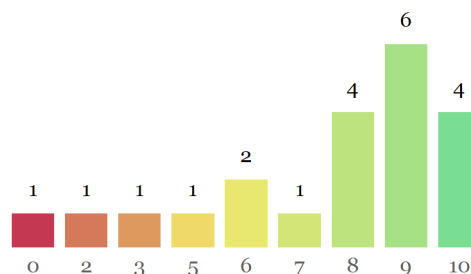


## Mutterimaja 2025/Q1



NPS jakauma



| Osa alue                                                                                                                                                             | Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Toteutetut suunnitellut toimenpiteet                                                                                                                                                                                                                              | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)                                                                                                            | Yksikköön ei ole tehty valvontakäyntejä tarkastelujaksolla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |
| Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä | Henkilöstön riittävyys ja mitoitus tarkastelujaksolla on ollut sopimusten edellyttämällä tasolla. Henkilöstövaihdoksia ei ole ko. ajanjaksolla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |
| Riskienhallinta<br>Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset                                                                                       | Poikkeamailmoitukset tarkastelujaksolla:<br>Ensiapu ja hoitotyö 36<br>Häiriökäyttäytyminen 12<br>Lääkityspoikkeama 5<br>Muut 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Poikkemailmoitukset on käyty läpi työryhmään viikottaisissa tiimipalaverissa. Käsittelyn jatkuvuuden turvaamiseksi on sovittu, että poikkeamailmoitukset viedään jatkossa työryhmän tiimipalaverin esityslistalle käsittelyn varmistamiseksi.                     | Vastuuhenkilönä toimii työryhmä.                                                      |
| Palvelun sisältö<br>Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)                                                    | Palveluita on toteutettu palvelun ostajan palvelunkuvausten mukaisesti. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma ohjaaja. Asiakkaille on tehty viikoittain kotikäynti. Tarkastelujakson aikana jokaisen asiakkaan kanssa on täytetty Sinimittari-arviointi. Yksikössä on toteutettu viikottain asiakkaille suunnitelmallisesti virkistys- ja ryhmätoimintaa. Työryhmässä on havaittu, että ryhmätoiminnan suunnitteluun tulee panostaa entistä enemmän. | Ryhmätoimintojen ennakoivampi suunnittelu ja suunnittelun kehittäminen on noussut kehittämiskohteeksi.                                                                                                                                                            | Yksikköön laaditaan viriketoiminnan vuosikello. Vastuuhenkilönä toimii työryhmä.      |
| Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet<br>Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu                                                | Asiakkaille on tehty maaliskuussa asiakastytyväisyyskysely. Kyselyyn vastasi 21/23 asiakasta. Asiakastytyväisyyskyselyn NPS oli 19 ja on laskenut edellisestä kyselystä hieman (22->19).                                                                                                                                                                                                                                                             | Asiakastytyväisyyskyselyt on käyty läpi tiimipalaverissa ja työryhmä on luonut kehittämistoimia asiakastytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta. Asiakastytyväisyyskyselyitä ei ole käyty läpi työryhmässä. Tämä otetaan tavoitteeksi seuraavalla tarkastelujaksolla. | Vastuuhenkilönä kehittämistoimenpiteissä on tiimiesihenkilö yhdessä työryhmän kanssa. |
| Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojan ja -turvaan liittyvät poikkeamat                                                         | Asiakastietojen arkistointi on saatettu ajantasalle tarkastelujakson aikana. Tietosuojaan liittyviä poikkeamailmoituksia ei ole.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       |