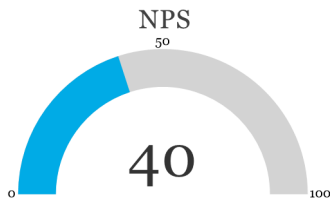
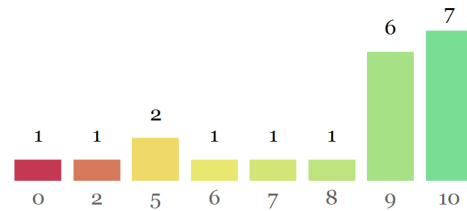


920 Mutterimaja 2026/Q1



NPS jakauma



Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Tarkastelujakson aikana ei ole ollut valvontakäyntejä tai saatu muistutuksia.		
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilökunnan mitoitusta on seurattu ja mitoitus vastaa sopimuksissa vaadittavia suhdelukuja. Sijaisia on hyödynnetty niin ennakkoiden, kuin tarvittaessa työvuoroissa. Toimintaperiaatteena on ollut, että henkilökuntaa varataan lähtökohtaisesti työvuoroihin hieman yli mitoituksen, jotta varmistetaan vaadittavan mitoituksen toteutuminen.	Tarkastelujaksolla on käynnistetty ja toteutettu niin kesätyöntekijöiden kuin keikkatyöntekijöiden rekrytointi suunnitelman mukaisesti.	
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on tehty tarkastelujaksolla yhteensä 23kpl, joista lääkehoitoon liittyviä poikkeamia on ollut 5. Poikkeamailmoitukset ovat laskeneet 51% ja lääkepoikkeamat 44%.	Poikkeamailmoitukset on käsitelty työryhmän viikottaisissa tiimipalaverissa.	
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Jokaisen asiakkaan kanssa on laadittu Sinimittari arviointi. Laadinnan yhteydessä jokaiselle asiakkaalle on määritelty yksilölliset tavoitteet (asiakassuunnitelma). Jokaiselle asukkaalle on toteutettu vähintään yksi viikottainen kotikäynti, tarvittaessa kotikäyntejä on ollut päivittäin. Yksikössä on toteutettu viikko-ohjelman mukaista virike- ja vapaa-ajan toimintaa, sekä muuta asiakkaista lähtevää toimintaa, esimerkiksi retki markkinoille. Yksikössä on aloitettu kesään valmistautuminen mm. istuttamalla siemeniä. Tarkastelun aikana omaohjaajat ovat tehneet suunnitelmallisesti omaohjattavien kanssa niin asiointikäyntejä, kuin virkistyskäyntejä yksikön ulkopuolelle, esimerkiksi ruokailemaan. Yksikössä on sovittu, että jokainen työntekijä tekee omaohjattavien kanssa vähintään yhden kahdenkeskeisen retken yksikön ulkopuolelle.		
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Tarkastelujakson loppupuolella, maaliskuussa on tehty asiakastytyväisyyskysely. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi 20 asiakasta 23:sta. Asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset väittämittäin pysyivät hyvin samalla tasolla, muutokset väittämiin olivat 0,04-0,19 tasolla. Suositteluluku (NPS) nousi 31-> 40. Avoimissa vastauksissa nousi esiin tyytyväisyys ateriapalveluun, sekä tyytymättömyys yksikön sijaintiin.	Edellisen kvartaalin asiakastytyväisyyskysely on käyty läpi työntekijöiden tiimipalaverissa, sekä asukkaiden kanssa asukaskokouksessa. Kyselyiden tuloksista ei noussut esiin erityisiä toimienpiteitä. Tään kvartaalin kyselyt tullaan käymään läpi työyhteisön tiimipalaverissa, sekä asukaskokouksessa.	Aikataulu kyselyiden läpikäymiselle on huhtikuu 2026 ja vastuuhenkilönä on tiimiesihenkilö.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Tarkastelujaksolla ei ole ollut tietosuojaan liittyviä poikkeamia. Tarkastelujaksolla on keskusteltu työryhmän kanssa kirjaamisesta ja tarkennettu kirjaamisen tapoja laadun varmistamiseksi ja kirjaamisten yhdenmukaistamiseksi. Yksikössä on varauduttu Kanta-palveluihin liittymiseen mm. ohjeistamalla työryhmää hankkimaan sote-kortit.	Jokainen työntekijä hankkii Sotekortin työnantajan ohjeiden mukaisesti	Sotekortin hankinta tehdään 31.8.2026 mennessä, vastuuhenkilönä jokainen työntekijä.