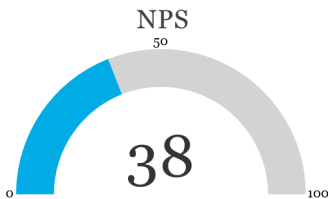
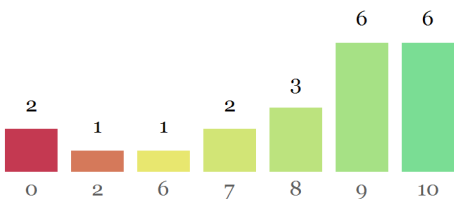


920 Mutterimaja
2026/Q2



NPS jakauma



Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Tarkastelujaksolla ei ole ollut valvontakäyntejä.		
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilökunnan mitoitusta on seurattu ja mitoitustavasta sopimuksissa vaadittavia suhdelukujia. Sijaisia on hyödynnetty niin ennakoiden, kuin tarvittaessa työvuoroissa. Tarkastelujaksolla on aloittanut kaksi kesätyöntekijä, jotka on perehdytetty tehtäviinsä. Lisäksi perehdytyksessä on ollut uusia sijaisia sijaisreservin vahvistamisen myötä. Tarkastelujakson aikana ei ole ollut henkilöstövaihtuvuutta.		
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Tarkastelujaksolla on laadittu 53 poikkeamailmoitusta, joista lääkepoikkeamia oli yhteensä 4. Suuri osa poikkeamista liittyi asiakkaiden kaatumisiin.	Kaikki poikkeamailmoitukset on käyty työryhmän viikkopalaverissa läpi. Poikkeamailmoitusten asiat on viety työntekijöiden toimesta sovitusti tiimipalaverimuistioon.	
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	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 huomioitu mm. pääsiäiseen ja juhannukseen liittyvät pyhät niin ruokailuissa kuin muussakin toiminnassa.		
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Tarkastelujaksolla on saatu yksi muistutus Lupa- ja valvontavirastosta asiakkaan palautteeseen liittyen. Palautteessa arvioitiin aterioita, aterioiden annoskokoja ja hinnoittelua. Tarkastelujaksolla on laadittu asiakastytyväisyyskysely, johon vastasi yhteensä 21 asiakasta. Asiakastytyväisyyskyselyn NPS oli 38. Kaikki asiakastytyväisyyskyselyn väittämät olivat nousseet hieman (0,19-0,48) edelliseltä tarkastelujaksolta.	Asiakkaalle ja lupa- ja valvontavirastolle annettu vastaus asiaan liittyen. Asiakkaan kanssa käyty keskustelua hänen nostamistaan epäkohdista ja täsmennetty hänelle ateriapalveluun liittyviä asioita. Asiakastytyväisyyskyselyt on käyty l'pi yksikön tiimipalaverissa.	Vastuuhenkilönä tiimiesihenkilö.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojan ja -turvaan liittyvät poikkeamat	Tarkastelujaksolla oli yksi tietoturvaan liittyvä poikkeama, jossa asukkaan toimesta kuvattiin materiaalia sosiaaliseen mediaan niin, että muita asukkaita ja asumisyksikön piha-alueita oli näkyvissä ilman asianosaisten suostumista. Tarkastelujaksolla on valmistauduttu KANTA-siirtymään.	Tietosuojapoikkeamasta tehtiin ilmoitukset hyvinvointialueille, täsmennettiin asukkaalle annettavia kuvaamiseen liittyviä sääntöjä sekä laitettiin näkyvälle paikalle kielto yhteistilassa kuvaamiseen. Kuvaamiseen liittyvistä asioista on käyty keskustelua asianosaisten kanssa.	Vastuuhenkilöinä yksikönpäällikkö, tiimiesihenkilö, tietosuojavastaava ja koko työryhmä.