560 Vuorelan asumispalveluyksikkö 2026/Q3

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 saatuja 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 ennakoiden, kuin tarvittaessa työvuoroissa, esimerkiksi sairaspoissaolotilanteissa. Jakson aikana on aloittanut yksi uusi työntekijä.		
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Tarkastelujaksolla on tehty yhteensä 43 poikkeamailmoitusta, joista 11 ensisuojassa. Poikkeamailmoituksista yksi on ollut lääkepoikkeama. Yksikössä on tarkastelujaksolla syyskuussa havaittu lisääntynyttä rauhattomuutta, jonka johdosta on vahvistettu tarpeen mukaan yöaikaista henkilöstövahvuutta.	Kaikki poikkeamailmoitukset on käsitelty henkilökunnan tiimipalaverissa.	
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja. Jokaisen asiakkaan kanssa on laadittu Sinimittari-arviointi. Laadinnan yhteydessä jokaiselle asiakkaalle on määritelty yksilölliset tavoitteet (asiakassuunnitelma). Jokaiselle asukkaalle on pyritty toteuttamaan yksi viikoittainen kotikäynti, joidenkin asiakkaiden tarpeiden vaatiessa kotikäynti on toteutettu päivittäin. Yksikössä on toteutettu viikko-ohjelman mukaista virike- ja vapaa-ajan toimintaa. Asiakkaita on tuettu yksikön ulkopuolelle suunnatuilla käynneillä, esimerkiksi terveydenhuoltoon liittyvissä asioinneissa. Yksikössä on järjestetty läheisille kokemusasiantuntijan vetämä tilaisuus.		
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Tarkastelujakson aikana on toteutettu asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn NPS oli 48 (edellisellä kaudella 14). Kaikissa muissa asiakastyytyväisyyskyselyn osa-alueissa oli hienoista nousua, paitsi asiakkaiden kokema turvallisuuden tunne oli laskenut (0,19). Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten erot edelliseen kyselyyn olivat NPS:ää lukuun ottamatta numeerisesti melko vähäisiä.	Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi työryhmän palaverissa. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi asiakkaiden yhteisökokouksessa.	Vastuuhenkilönä tiimiesihenkilö ja työryhmä
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Jakson aikana ei ole ollut tietosuojaan- tai turvaan liittyviä poikkeamia. Yksikössä ollaan toteutettu Kanta-siirtymä, niiltä osin kun se on hyvinvointialueiden toimesta ollut mahdollista.		

Omavalvonnan seurantaraportti

Sininauha Oy

Asiakkaiden kokemukset ovat tärkeä osa palvelujen laadun ja vaikuttavuuden arviointia. Asiakaspalautteen avulla asiakkaamme saavat äänensä kuuluviin, ja saamme tietoa siitä, miten palvelumme vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Palautetta käsitellään säännöllisesti ja **sitä hyödynnetään palvelujen ja toiminnan kehittämisessä osana jatkuvaa parantamista.**

Asiakaskokemusta seurataan **muun asiakaspalautteen lisäksi NPS-mittarilla**, joka kuvaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta. NPS muodostetaan suosittelijoiden (9–10) ja arvostelijoiden (0–6) prosenttiosuuksien erotuksena. Neutraalit vastaukset (7–8) eivät vaikuta NPS-lukuun.



