# 920 Mutterimaja
# 2026/Q3

| Osa alue | Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot | Toteutetut suunnitellut toimenpiteet | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|---|---|---|---|
| Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset) | Tarkastelujaksolla toteutui Keskiuudenmaan hyvinvointialueen, Vantaa-Keravan ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ennalta sovittu tarkastuskäynti. Tarkastuskäynnillä todettiin seuraavat lievät poikkeamat: asukkaiden mahdollisten kuolemantapausten prosessi pitää kuvata kirjallisesti, lääkepoikkeamien määrä oli alhainen ja tarkastuskäynnillä kehotettiin tekemään lääkepoikkeama, mikäli asiakas kieltäytyy lääkkeiden ottamisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tulee kuvata injektioiden kaksoistarkastus. Tarkastuskäynnillä kehittämissuosituksena annettiin pohtia lääkkeenjaon siirtämistä yövuorosta päivävuoroon. Positiivisina havaintoina nostettiin yksikkökohtainen koulutussuunnitelma sekä asiakaslähtöinen työote. | Lievät poikkeamat korjataan ja kehittämissuositukset huomioidaan vuoden 2027 tavoitteiden asetannassa. | Lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoitoon liittyvät muutokset toteutetaan lokamarraskuun aikana, vastuuhenkilönä yksikön sairaanhoitaja. Poikkeamailmoituksiin liittyvät muutokset toteutetaan vuoden 2026 aikana, vastuuhenkilönä yksikön sairaanhoitaja, tiimiesihenkilö ja yksikönpäällikkö, sekä työryhmä. Asukkaan mahdolliseen kuolemaan liittyvä prosessikuvaus laaditaan lokakuun 2026 aikana, vastuuhenkilönä yksikönpäällikkö. Kirjaamisen laatuun kiinnitetään erityistä huomiota ja se otetaan painopisteeksi myös vuoden 2027 tavoitteissa. Vastuuhenkilöinä yksikönpäällikkö, tiimiesihenkilö ja koko työryhmä. |
| 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. Tarkastelujakson aikana ei ole ollut henkilöstövaihtuvuutta. | | |
| Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset | Tarkastelujakson aikana on tehty yhteensä 28 poikkeamailmoitusta, joista lääkepoikkemia oli yhteensä kolme kappaletta. | Jokainen poikkeamailmoitus on käsitelty henkilökunnan tiimipalaverissa. | |
| Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä) | Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja sekä ns. kakkosohjaaja. Jokaisen asukkaan kanssa on tehty Sinimittari-arviointi ja tavoitteet, joiden pohjalta työskentely on tapahtunut. Jokaiselle asukkaalle on toteutettu vähintään yksi viikoittainen kotikäynti, tarvittaessa kotikäyntejä on ollut päivittäin. Yksikössä on toteutettu viikko-ohjelman mukaista virike- ja vapaa-ajan toimintaa. Tarkastelujaksolla on toteutettu retket mm. Tuusulanjärven risteilylle, Emäsaloon ja Luonnontieteelliseen museoon sekä Anttilanrannan grillipaikalle. | | |
| Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu | Tarkastelujaksolla on tehty asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn NPS oli 40 (edellisellä tarkastelujaksolla 38). Asiakastyytyväisyyskyselyiden väittämissä oli hienoista laskua (0,09-0,49/väittämä). | Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi henkilökunnan tiimipalaverissa sekä asukkaiden yhteisökokouksessa. | Vastuuhenkilönä tiimiesihenkilö ja työryhmä. |
| Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat) | Tarkastelujaksolla on ilmennyt yksi tietosuojapoikkeama. Jakson aikana on toteutettu KANTA-siirtymä, niiltä osin kun se on ollut Hyvinvointialueiden osalta mahdollista. | Tietosuojapoikkeamasta tehtiin ilmoitukset hyvinvointialueelle, asianosaiselle sekä tietosuojavaltuutetulle. Yksikössä on kerrattu tietosuojaohjeet henkilöstön kanssa. | |

# 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.




