

## OMAVALVONTARAPORTTI

**Yksikön nimi: Ikipihlaja Matinkartano**

**Yksikön vastuhenkilö: Minttu Tokoi**

**Raportin aikaväli: 10-12 /2024**

### **Asiakaspalautteen perusteella tehty toiminnan kehittäminen**

Keräämme asiakaspalautetta säännöllisesti tyytyväisyyskyselyillä ja asiakasraadeissa. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella aktiivisesti.

Kodissa järjestetään kuukausittain asiakasraati, jossa asiakkailta ja heidän läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta. Jatkuvana palautekanavana toimii internet-sivuilla oleva asiakaspalautelomake. Kuluneen tarkastelujakson aikana kotiin ei ole tullut kirjallisia asiakaspalautteita. Toimintaa kehitetään kuitenkin koko ajan toimivan ja miellyttävän arjen ylläpitämiseksi ja asiakkaita kuullaan arjen keskellä.

### **Asiakasturvallisuushavaintojen perusteella tehty toiminnan kehittäminen**

Asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot käsitellään henkilökunnan palaverissa havainnon kiireellisyydestä riippuen.

Asiakasturvallisuushavaintoja on tehty lääkehoitoon, asiakkaiden hoitoon, hygieniaan, ympäristöön, laitteisiin ja työturvallisuuteen liittyen. Vakavia havaintoja ei ole todettu. Havaintojen määrä on jokaisella osa-alueella vähentynyt huomattavasti alkuvuoteen verrattuna. Havaintojen myötä on yhteisten henkilöstöpalaverien lisäksi sovittu omat säännölliset palaverit eri ammattiryhmille.

### **Riskienhallinnan kehittäminen**

Kodin riskit on arvioitu alkuvuodesta henkilökunnan toimesta. Joulukuussa poikkeamien raportointijärjestelmä vaihtui koko Pihlajalinna-konsernissa, mutta henkilökunta on osannut ottaa uuden järjestelmän käyttöön ongelmitta. Loppuvuodesta henkilökunnan kanssa käsiteltiin päivitetty työterveyshuollon toimintaohjelma ja Pihlajalinnan omavalvontaohjelma.

### **Yksikön oma laatutyö**

Pihlajalinna-konsernin työntekijöille suunnattu työhyvinvointikysely on uudistettu vuoden 2024 aikana. Työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan avoimella viestinnällä, tyhy-päivillä, työnohjauksella ja aktiivisen välittämisen mallilla. Vuoden alkupuoliskolla on käyty henkilökohtaiset kehityskeskustelut. Kodissa on panostettu yksikön sisäisten toimintaohjeiden käyttöönottoon, yhteisölliseen toimintaan, henkilökunnan kouluttamiseen ja omahoitajuuden vahvistamiseen. Tulevan vuoden tavoitteet määritetään yhdessä henkilökunnan kanssa tammikuussa 2025. Asiakkaiden virikkeellisen arjen toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Virikkeellinen arki mahdollistetaan henkilökunnan ja ulkopuolisten toimijoiden järjestämällä toiminnalla asiakkaiden toiveet huomioiden. Joulukuussa asiakkaille ja heidän läheisilleen järjestettiin jouluihin puurojuhla.

