

## OMAAVALVONTARAPORTTI

**Yksikön nimi: Ikipihlaja Matinkartano**

**Yksikön vastuhenkilö: Minttu Tokoi**

**Raportin aikaväli: 1-4 /2026**

### **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 myös internet-sivuilla oleva asiakaspalautelomake ja lisäksi palautetta voi aina antaa suullisesti henkilökunnalle. Toiminnan kehittäminen on jatkuvaa ja asiakkaita kuullaan arjen keskellä. Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt toteutettiin joulukuussa, asiakastyytyväisyyskyselyn keskiarvo oli 3,92 asteikolla 1-5 ja läheistyytyväisyyskyselyn suosittelemuusNSS oli +40 (asteikolla -100-+100).

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

Asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot käsitellään henkilökunnan palavereissa havainnon kiireellisyyden mukaan.

Asiakasturvallisuushavaintoja on tehty lääkehoitoon, asiakkaan käyttäytymiseen ja kaatumiseen liittyen. Havainnot ovat olleet sekä läheltä piti-tilanteita että asiakkaalle tapahtuneita. Vakavia havaintoja ei ole todettu. Havaintojen määrä on ollut jokaisella osa-alueella hyvin maltillinen. Henkilökuntaa kannustetaan asiakasturvallisuushavaintojen tekoon.

Havaintojen perusteella kodissa on kiinnitetty huomiota lääkeluvallisten hoitajien määrään ja lääkehoidon perehdytykseen. Fysioterapeutti ja pihan kunnossapito kiinteistöhuollon toimesta ovat avainasemassa asiakkaiden turvallisen liikkumisen varmistamisessa sisällä ja ulkona.

### **Riskienhallinnan kehittäminen**

Kodin riskit arvioidaan yhdessä henkilökunnan kanssa vuosittain. Henkilökunnalla on käytössään selkeät ohjeet turvallisuushavaintoilmoitusten tekemiseksi. Riskienhallintaa kehitetään henkilökunnan täsmäkoulutuksilla, avoimella keskustelukulttuurilla ja jatkuvan parantamisen menettelyllä. Työyhteisössä pyritään ratkaisukeskeiseen ongelmanratkaisutapaan, jossa havaitsija voi ehdottaa omaa ratkaisuaan turvallisuuden parantamiseksi jatkossa. Kodin riskit arvioidaan ennen kesää.

### **Yksikön oma laatutyö**

Työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan avoimella viestinnällä, tyhy-päivillä, työnohjauksella, työsuhte-  
eduilla ja aktiivisen välittämisen mallilla. Alkuvuoden aikana on käyty tiimikehityskeskustelut eri ammattiryhmien kanssa ja päivitetty työpaikan pelisäännöt. Kehityskeskustelujen pohjalta on määritelty tavoitteet vuodelle 2026.