

OMAVALVONTARAPORTTI

Yksikön nimi: Ikipihlaja Setälänpiha

Yksikön vastuuhenkilön sijainen: Kaisa Lehtoranta

Raportin aikaväli: 10 - 12 /2024

Asiakaspalautteen perusteella tehty toiminnan kehittäminen

Tärkein palaute meille on asiakkailta suoraan saatu palaute. Sitä saadaan päivittäisissä kohtaamisissa sekä lisäksi kuukausittain järjestettävissä asiakasraadeissa. Näiden pohjalta mietitään, millaista toimintaa tarjotaan. Loppuvuoden aikana on erityisesti keskitytty asiakkaiden keskinäiseen viihtyvyyteen.

Palautekanavia ovat yksikössä paperiset palautelomakkeet, sähköinen palautelinkki sekä QR -koodi läheistyytävyyskyselyyn kotisivuilla.

Asiakasturvallisuushavaintojen perusteella tehty toiminnan kehittäminen

Asiakasturvallisuushavainnot välittyvät palveluvastaavalle, joka analysoi ja käsittelee havainnot yhdessä työyhteisön kanssa. Työyhteisössä mietitään viikoittain järjestettävissä tiimipalavereissa sekä kuukausipalavereissa yhdessä korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt sekä aikaraja toimenpiteille. Havaintoja käsitellään yksikkö -, sekä johtotasolla.

Esille tulleiden asioiden myötä on kartoitettu apuvälinetarpeita ja pyritään niillä parantamaan sekä työntekijän, että asiakkaan turvallisuutta.

Riskienhallinnan kehittäminen

Riskienhallintaa on kehitetty selkeällä vastuunjaolla ja perehdytyksellä. Omavalvontaan ja turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat tehdään näkyväksi. Päivitetyt suunnitelmat käydään henkilöstön kanssa läpi ja ne ovat helposti löydettävissä. Kriittiset riskit pyritään tunnistamaan ja poistamaan/minimoimaan jo ennalta. Riskeihin reagoidaan heti. Riskien hallintaan kuuluu toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Poikkeamat on käyty läpi kuukausittain palavereissa ja yhteenveto niistä on kaikkien nähtävillä työasemalla.

Yksikön oma laatutyö

Yksikössä on kiinnitetty huomiota asiakastilojen viihtyvyyteen ja siisteyteen, on maalattu ja sisustettu.

Syksyn ja alkuvuoden aikana on erityisesti panostettu turvallisuuteen käymällä alkusammutuskoulutuksia ja laitekoulutuksia.

Omaisyyhteistyö on meille tärkeää ja joulun aikaan onkin käynyt paljon omaisia paikan päällä omaistenillassa sekä muuten vierailmassa. Heidän kauttaan on saatu kiitosta ja palautetta, joka huomioidaan arjen suunnittelussa.