

## Pienen palveluntuottajan OMAVALVONTARAPORTTI

Palveluntuottaja: Erityisasumispalvelut Oy

Palveluyksikkö: Uniikki Riihimäki

Seuranta-aika: 09-12/2024

### 1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella

Kuvaa, miten toimintaa on kehitetty palveluiden käyttäjiltä, heidän läheisiltään ja tilaaja-asiakkailta saadun

palautteen (kuten asiakaspalaute, muistutus, kantelu) perusteella.

*Syyskaudella on toteutunut yksi uusi asukasmuutto. Uuden asukkaan päiväohjelma ja struktuuri on rakennettu yhteisymmärryksessä asukkaan verkoston kanssa. Sekä struktuuria, että ohjaustyön toimintatapoja on kehitetty yhdessä hyvinvointialueen kanssa syksyn kuluessa.*

### 2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella

Kuvaa, miten toimintaa on kehitetty tehtyjen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella. Toiminnan kehittäminen voivat liittyä esimerkiksi palvelun laatuun, osaamiseen, tiloihin, laitteisiin, tietoturvaan ja tietosuojaan.

*Yksikköön on tilattu yksin työskentelevän hälytin yöaikaa turvaamaan. Työturvallisuushavainnot käydään läpi yksikön viikkopalavereissa säännöllisesti lävitse. Uuden asukkaan muutettua ensimmäiset kaksi yötä yksikössä oli kaksi yöhoitajaa vuorossa. Yksikköön on palkattu haastavan käytöksen ennaltaehkäisyyn ja hallintaan perehtyvä erikoisohjaaja.*

### 3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella

Kuvaa, miten toimintaa on kehitetty riskienhallinnan perusteella. Tunnistetut riskit voivat liittyä esimerkiksi

palvelun ja toiminnan laatuun, työturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, vastuullisuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan.

*Työ- ja asiakasturvallisuuteen on panostettu asukasohjeita päivittämällä ajan tasaisiksi ja asukasohjeita viikoittain arvioimalla. Arviointi tapahtuu yksikön omassa asiantuntijatiimissä ja yksikön kotipalavereissa ohjaajien arviointiryhmässä.*

### 4. Palveluntuottajan oma laadunparantaminen

Kuvaa, miten on kehitetty esimerkiksi palvelun laatua, asiakaskokemusta, palveluntuottajan osaamista ja palveluvalikoimaa.

*Kuluneella kaudella palveluntuottajan osaamista on edelleen kehitetty seksuaalisuuskoulutuksin sekä ensiapukoulutuksin.*