

## **OMAVALVONTARAPORTTI**

**Yksikön nimi: Ikipihlaja Setälänpiha**

**Yksikön vastuuhenkilön sijainen: Kaisa Lehtoranta**

**Raportin aikaväli: 1-9 /2024**

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

Asiakaspalautetta kerätään päivittäisenä palautteena suoraan asiakkailta. Kuukausittain järjestettävässä asiakasraadissa asiakkaat ja omaiset saavat antaa palautetta ja nostaa esille itselleen tärkeitä asioita. Muita palautekanavia ovat yksikössä on paperiset palautelomakkeet, sähköinen palautelinkki sekä QR -koodi läheistyytyväisyyskyselyyn kotisivuilla. Alkuvuodesta on osallistuttu – Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seurantaan. Tässä on keskitytty asiakkaan kokemukseen saamastaan hoidosta ja palvelusta. Palautteet käydään yksikössä läpi koko henkilöstön kesken ja yhdessä kehitetään toimintaa palautteista nousseet asiat huomioon ottaen.

### **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.

### **Riskienhallinnan kehittäminen**

Riskienhallintaa on kehitetty selkeällä vastuunjaolla ja perehdytyksellä. Omavalvontaan ja turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat tehdään näkyväksi. Päivitetyt suunnitelmat käydään henkilöstön kanssa läpi ja ne on 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

### **Yksikön oma laatutyö**

Ikipihlaja Setälänpihan muistisairaiden elämänlaatua on parannettu takaamalla vapaampi liikkuminen yksikössä turvallisuus huomioiden. Tämä on rauhoittanut selvästi pienen ryhmäkodin asiakkaita. Yksikössä eletään vuodenaikojen mukaisesti. Toiminta, koristelu, askartelu ja ruoka suunnitellaan niin, että erityiset päivät ja ajat näkyvät arjessa. Keväällä valmistunut aistihuone on rauhallinen tila, jossa voi rentoutua, muistella sekä herätellä aisteja. Työntekijöiden henkilökohtaista erityisosaamista ja mielenkiinnon kohteita on pyritty hyödyntämään enemmän. Osaamista jaetaan kaikille ja sen lisäksi työssä viihtyminen paranee.