

OMAVALVONTARAPORTIT

Mäntänvuoren Terveys Oy

Koonti ajalta touko-elokuu 2025

Sisällys

1 IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT	2
2 KOTIHOITO JA TERVEYSKESKUSSAIRAALA.....	17
3 TERVEYSPALVELUT	22
5 HYVINVOINTIPALVELUT	26



1 IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT

Palveluyksikkö:	Sarapiha palvelukeskus
Vastuuhenkilön nimi:	Mari Etelä

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Mielekkään arjen toteuttaminen on RAI laatutavoitteissa ja sen toteutus on jokapäiväistä. Meillä on viikko-ohjelma, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asukkaat saavat yhteistä toimintaa päivittäin. Tästä on omaiset kiittänyt ja asukasraadeista tämä toive ja tästä saatu kiitos on toiminnallisen arjen toteuttamisen kulmakivi. Asukasraadit ovat kuukausittain ja sieltä nostamme toimintaan tarpeita, joita asukkaat tuovat esille. Toteutunut toiminta touko-elokuussa: • vohvelikestit asukkaille, jossa SPR ystävänpalvelu ja omaisia oli mukana. Juhannuksena paistettiin makkaraa yhteisessä grillikodassa. • Juhlapäivinä yhteiseen olohuoneeseen tehtiin pitkä pöytä, johon kokoonnuttiin yhdessä ja koristelimme tilan kauniiksi. • Musiikki on tärkeää ja siitä nautimme lähes päivittäin. Oli musiikkivisaa, asukkaan pianon soittoa, televisiosta laitoimme musiikkia ja saimme kuunnella Mäntän musiikkijuhlien yhteistä hyvää kaikille konserttia. • Asukkaiden syntymäpäiviä muistimme ja nämä ovat tärkeitä hetkiä asukkaille. • Asukkaat osallistuivat yhteiseen arkeen esimerkiksi, haravoimalla, pyykkien viikkaamisella, leipien tekemisellä. • Jumalanpalvelusta oli mahdollista kuunnella joka sunnuntai yhteisestä olohuoneen televisiosta. • Bingo oli kovin suosittu ja sitä asukkaat toivoivat ja hoitajat tämän toteuttivat useamman kerran. • Torilla käynti oli perjantaisin ja tämä pyrittiin kaikille mahdollistamaan kesän aikana.
--	---



	Kesäkukat, amppelit toivat hyvää mieltä jokaiselle sisäpihoilla ja pääovella. Kukkia päästiin lähelle ihailemaan, kun useamman kerran päiväkahvit ulkona juotiin. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on saumatonta. Meillä on aina ovet auki heille. Olemme tavoitteessamme ottaneet yhdeksi aiheeksi omaisten hyvän kohtaamisen, ja tästä olemme saaneet omaisilta hyvää palautetta. Omaiset kokevat, että hoitajat kohtaavat lämpimästi ja varsinkin asukkaan elämän lopussa ovat hoitajat olleet omaisten tukena. Lääkinnällistenlaitteiden, sänkyjen ja yöpöytien vuosihuolto on tehty. Pirha tehnyt tilakatselmuksen, jossa on tarkastettu, että pohjapiirustus, huoneiden sijainnit ja määrät vastaavat heillä olevaa tietoa. Tähän tehty tarvittavat muutokset.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Sarapihan ympäristössä tehdään poikkeamailmoituksia, sekä tapahtuneista poikkeamista että myös läheltä piti – tilanteista. Poikkeamailmoitukset koskevat muun muassa lääkepoikkeamia (esimerkiksi lääke unohtunut antaa), asiakkaiden kaatumisia tai horjahtamisia, asiakkaiden välisiä keskinäisiä välikohtauksia, asiakkaiden aggressiivista käytöstä hoitajia kohtaan (esim. yrityksiä raapaista/ huitaista/ epäasiallinen kielenkäyttö). Poikkeamailmoitukset käsitellään säännöllisesti yksikön palaverissa. Näkökulmana on toimintatapojen kehittäminen ja mahdollisista virheistä rakentavasti oppiminen. Poikkeamista on noussut esille tarve lisäkouluttamiseen muistisairaana asukkaan erilaisten haastavien tilanteiden kohtaamiseen. Keväällä 2025 henkilökunnasta kolme lähihoitajaa on osallistunut vuoteen 2027 kestäväan hankkeeseen nimeltä Kohtaamisia hoivakodeissa. Hanke on Pirkanmaan muistiyhdistyksen, Tampereen ammattikorkeakoulun ja Tampereen yliopiston yhteistyössä järjestämä. Työntekijät osallistuvat työpajoihin ja jakavat saatua kohtaamisosaaamista muulle henkilöstölle. Lisäksi hankkeeseen kuuluu webinaareja, joihin useampi työntekijä työyhteisöstä osallistuu. Webinaareissa esitetyt aiheet koskevat muistisairauksia eri näkökulmista. Lisäksi osa henkilökunnasta suorittaa oppisopimuksella 60 opintopisteen laajuista koulutusta muistisairaana tai muistioireisen ihmisen tukemisesta. Menossa on myös oppisopimuskoulutus asiakasturvallisuudesta. Siinä on mukana turvallisuusyhdyshenkilö. Koulutuksiin sisältyy



	lopputyöt, joiden myötä tieto koulutusten sisällöstä saadaan jalkautettua koko henkilökunnalle. Yksikön sairaanhoitajien toimintatapoja yhtenäistetään ja kehitetään yhteistyössä Mäntänuoren terveyden asumispalveluiden sairaanhoitajien kanssa säännöllisissä yhteisissä palavereissa. RAI- arviointi on pohjana hoidon laatuun ja sen kehittämiseen. Laatutavoitteet ja painopisteet ovat kaikilla tiedossa ja nämä ovat tarkastelussa kuukausittain. Työntekijöille mahdollistetaan RAI koulutuksiin osallistuminen ja esihenkilö tukee aktiivisuuteen. Asukkaan hyvä ravitsemus ja asukkaan osallisuus RAI arvioinnissa on ollut toukokuussa aiheina. Työntekijät tuovat aktiivisesti koulutuksista tietoa koko työyhteisölle, yksikköpalaverissa tähän on oiva mahdollisuus. RAI arvioinnin ajantasaisuus ja sen totuudenmukainen ja oikeanlainen arviointi on jatkuvassa tarkastelussa ja siihen annetaan työntekijöille tukea. Yksikössä on nimetty lähihoitaja ja sairaanhoitaja, jotka ovat RAI-vastaavia. Esihenkilö tekee aktiivisesti työtä RAI vastaavien kanssa, että lakisääteinen RAI arviointi on laadukasta.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksikössä tehdyistä HseLite – poikkeamailmoituksista on saatu arvokasta tietoa toiminnan kehittämisen tueksi. Henkilöstön riittävyttä tarkastellaan jatkuvasti kriittisesti niin, että henkilöstöresurssi kohdentuisi toiminnan kannalta järkevästi. Vuorojenvaihdon ajankohdat pyritään hyödyntämään niin, että silloin on hyvää aikaa toiminnallisen arjen toteuttamiselle, pidempikestoisille hoitotyölle kuten pesuille ja saunomisille sekä RAI-arviointien ja hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseksi. Poikkeamailmoitukset käyty yksikköpalaverissa läpi ja muistioon nämä kirjattu. Kehitetään vielä selvemäksi yhteisiä toimintatapoja, kiinnitetään huomioon vielä parempaan perehdytykseen ja keskustellaan avoimesti riskeistä ja miten pystyisimme ne välttämään. Toiminta on läpinäkyvää ja asukkaat ja omaiset saavat tiedon poikkeamasta. Haiproja on tehty yhteensä 28 kpl, joista lääkepoikkeamia on 9 kpl, tapaturmia eli kaatumisia 11 kpl ja väkivaltapoikkeamia 5kpl, muu poikkeamat 3 kpl. HSE-lite 20kpl Sisäilmasta poikkeamia tehty 14 kpl



	Asukkaan aggressiivinen käyttäytyminen hoitajaa kohtaan 4 kpl Toimitilaa koskevat poikkeamat 2 kpl Vesivahinko, sisäilma on kiinteistön omistajan ja Pirhan hoidossa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Palveluvastaava ja RAI vastaava tarkastelee kuukausittain, että RAI arvioinnit ovat ajan tasalla ja esittelee kuukausittain yksikön palaverissa Rai-arviointien tuloksia. Samalla voidaan kriittisesti pohtia, vastaavatko tulokset todellisuutta, eli onko arvioinnit tehty oikein. Palveluvastaava on pitänyt henkilökunnalle kahdenkeskiset 1-2-1 – keskustelut, joissa voidaan luottamuksellisesti käydä läpi työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyviä asioita. Esihenkilötyöhön on panostettu erilaisilla koulutuksilla ja johtamisperiaatteilla, joihin esihenkilö on sitoutunut. Työkykyjohtamisen koulutus on loppunut toukokuun aikana. Aktiivisen tukemisen malli on tähän työväliseenä. Työpaikkaselvitys tehty, joka on työterveyshuollon järjestämä. Tämä toteutetaan säännöllisesti kolmen vuoden välein. Selvityksessä mukana ollut Palvelupäällikkö, Työsuojelupäällikkö, Työterveyshoitaja, Työterveysfysioterapeutti ja yksikön Palveluvastaava. Työpaikkaselvityksessä nousseista asioista, riskeistä keskusteltu ja niiden kehittämistyö on käynnissä. Tammikuussa aloitettu tiiminkehittäminen, jonka tavoite on saada toimintatapoja yhtenäiseksi ja työilmapiiriä paremmaksi on hyvässä käynnissä. Yhteistyö koulun kanssa on jatkuvaa. Opiskelijoiden hyvä ja laadukasohjaaminen on tavoitteenamme.



Palveluyksikkö:	Sarahelmi
Vastuuhenkilön nimi:	Reetta Auvinen



1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään saatu palaute käsitellään huolellisesti. Touko- elokuussa 2025 saatu palaute on ollut suullista joko suoraan palveluvastaavalle tai muulle henkilökunnalle. Asiakkailta saadaan suullista palautetta kuukausittain järjestettävistä asiakasraadeista. Toiminnallisen arjen toteutuminen ja jokaisen asiakkaan oikeus turvalliseen elämiseen ovat keskeisiä, jatkuvasti kehittämisen alla olevia asioita. Yksikössä järjestetään päivittäin ohjattua toimintaa asiakkaille: viime kuukausien aikana on mm. käyty torilla, kahviteltu Sarahelmen omassa pihassa, käyty järven rannalla kastamassa varpaita veteen, käyty kahvilassa, jäätelöillä, pelattu pihapelejä ja juotu kahvit nuotiolla. Lisäksi Sarahelmessä jatkuvasti kiinnitetään huomiota siihen, että asiakkaat olisivat mukana mahdollisimman monissa arjen toiminnoissa: leipomisessa, ulkoilussa, pienissä kotitöissä kuten pöydän kattamisessa, käsitöiden tekemisessä ja niin edelleen. Muistisairaus voi näyttäytyä erilaisina käyttäytymisen oireina, kuten aggressiivisena käytöksenä. Tilanteet pyritään aina ennakoidaan ja ennaltaehkäisemään, jotta jokaisella asiakkaalla olisi turvallista asua Sarahelmessä. Suuri osa haastavistakin tilanteista on ratkottavissa hoitajien kohtaamisosaamisella, johon myös hankitaan säännöllistä lisäkoulutusta. Omaisten kohtaamiseen ja yhteistyöhön heidän kanssaan kiinnitetään jatkuvasti huomiota. Yhteistyö pyritään pitämään mutkattomana, jolloin omaiset voivat luottaa siihen, että heille läheinen ihminen saa hyvää hoitoa ja palvelua Sarahelmessä. Omahoitajatyöskentelyä kehitetään parhaillaan ja omahoitajan roolia suhteessa asiakkaaseen ja omaiseen täsmennetään, jotta yhteistyö ja tiedonkulku toimisivat parhaalla mahdollisella tavalla. Syyskuussa Sarahelmen henkilökunta osallistuu webinaariin, jossa aiheena on omaisen ja läheisen kohtaaminen.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Sarahelmessä tehdään melko tunnollisesti poikkeamailmoituksia sekä tapahtuneista poikkeamista että myös läheltä piti – tilanteista. Poikkeamailmoitukset koskevat muun muassa lääkepoikkeamia (esimerkiksi lääke unohtunut antaa), asiakkaiden kaatumisia tai horjahtamisia, asiakkaiden välisiä keskinäisiä välikohtauksia, asiakkaiden aggressiivista käytöstä hoitajia kohtaan (esim. yrityksiä raapaista/ huitaista/ epäasiallinen kielenkäyttö). Poikkeamailmoitukset käsitellään säännöllisesti yksikön palaverissa. Näkökulmana on toimintatapojen kehittäminen ja mahdollisista virheistä rakentavasti oppiminen.



	Yllä olevan lisäksi viikoittain jokaisella Sarahelmen neljästä osastosta käsitellään poikkeamailmoitukset siitä näkökulmasta, kokeeko työntekijä tarvitsevansa tilaisuuden tapahtuneen purkamiseen, ja löydetäänkö yhdessä keinoja, joilla vastaavia poikkeamia ei jatkossa syntyisi. Elokuun yksikköpalaveriin palveluvastaava kutsui mukaan Mäntänuoren Terveiden muistihoidajan tuomaan oman näkökulmansa poikkeamien ennaltaehkäisemiseen jatkossa. Yhteinen keskustelu hänen kanssaan oli antoisaa ja yksiköstä on toivottu, voisiko muistihoidajan kutsua myöhemmin syksyllä osastojen omiin palavereihin. Tällöin voitaisiin vielä koko talon yhteistä palaveria enemmän keskittyä kunkin osaston omiin haastaviin tilanteisiin ja niiden ratkaisemiseen. Yksikön sairaanhoitajien toimintatapoja yhtenäistetään ja kehitetään yhteistyössä Mäntänuoren terveyden asumispalveluiden sairaanhoitajien kanssa säännöllisissä yhteisissä palavereissa.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksikössä tehdyistä HseLite – poikkeamailmoituksista on saatu arvokasta tietoa toiminnan kehittämisen tueksi. Yksi kehittämisen kohteena oleva asia Sarahelmessä on kohtaamisosaamisen vahvistaminen entisestäänkin. Osa yksikön henkilökunnasta on mukana Kohtaamisia hoivakodeissa – hankkeessa, joka on Pirkanmaan muistiyhdistyksen, Tampereen ammattikorkeakoulun ja Tampereen yliopiston yhteistyössä toteuttama hanke. Hankkeeseen osallistuvat työntekijät jakavat säännöllisesti tietoa hankkeesta myös muulle henkilöstölle. Lisäksi hankkeeseen kuuluu webinaareja, joihin lähes koko Sarahelmen henkilökunta osallistuu. Webinaareissa esitetyt aiheet koskevat muistisairauksia eri näkökulmista. Lisäksi osa henkilökunnasta suorittaa oppisopimuksella 60 opintopisteen laajuista koulutusta muistisairaana tai muistioireisen ihmisen tukemisesta. Menossa on myös oppisopimuskoulutus asiakasturvallisuudesta. Siinä on mukana kaksi yksikön työntekijää. Koulutuksiin sisältyy lopputyöt, joiden myötä tieto koulutusten sisällöstä saadaan jalkautettua koko henkilökunnalle. Henkilöstön riittävyyttä tarkastellaan jatkuvasti kriittisesti niin, että henkilöstöresurssi kohdentuisi toiminnan kannalta järkevästi. Vuorojenvaihdon ajankohdat pyritään hyödyntämään niin, että silloin on hyvää aikaa ns. viriketoiminnan toteuttamiselle, pidempikestoille hoitotöille kuten pesuille ja saunomisille sekä rai-arviointien ja hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiselle.



4. Yksikön oma laadunparantaminen	Rai-arviontien laadukkaaseen ja oikeaan tekemiseen kiinnitetään Sarahelmessä huomiota. Pirhan Rai-koulutuksia on säännöllisesti ja niihin osallistuu henkilökunnan lisäksi palveluvastaava. Sarahelmessä uutena käytäntönä on, että palveluvastaava esittelee kuukausittain yksikön palaverissa Rai-arviointien tuloksia. Samalla voidaan kriittisesti pohtia, vastaavatko tulokset todellisuutta, eli onko arvioinnit tehty oikein. Tulossa on Pirhan saattohoitokoulutus, johon suuri osa Sarahelmen henkilökunnasta osallistuu. Palveluvastaava on parhaillaan suorittamassa lähiesihenkilötyön erityisammattitutkintoa, mikä antaa uutta osaamista johtamistyöhön. Valmistuminen on syksyllä 2025. Palveluvastaava on pitänyt henkilökunnalle kahdenkeskiset 1-2-1 – keskustelut, joissa voidaan luottamuksellisesti käydä läpi työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyviä asioita. Omahoitajatoimintaa kehitetään yksikössä parhaillaan. Palveluvastaava on kartoittanut kunkin asiakkaan omahoitajat, jotta omahoitajuudet jakaantuisivat tasaisesti hoitajien kesken. Kehittämistyö jatkuu omahoitajien tehtävienkuvien tarkastelulla ja kehittämisellä. Yksikön tilat pidetään viihtyisinä: sisäänkäynnin luona on kauden kukkasia, nyt syksyn tullen kanervia. Osastot ovat viihtyisästi ja kodinomaisesti sisustettuja. Silloin tällöin leivotaan yhdessä asiakkaiden kanssa, minkä moni asiakas kertoo tuovan mieleen kodin tuoksun. Asiakkaiden merkkipäivät muistetaan ja niitä juhlistetaan kakkukahvein.
--	--



Palveluyksikkö:	Punatulkun palvelukeskus
Vastuuhenkilön nimi:	Tuija Silvander



1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Touko-elokuun ei aikana ei ole tullut yhtään muistutusta, kantelua tai kirjallista asiakaspalautetta. Toimintaa pyritään kehittämään RAI-arvioinneissa asiakkaiden esille tuomien toiveiden ja tavoitteiden mukaisesti. Omahoitajat pitävät omahoitajatuokioita asiakkaiden mielenkiinnon kohteiden mukaisesti ulkoilua, musiikin kuuntelua, muistelua, ulkoilua tai esim. hemmotteluhetkiä vuoteessa oleville asukkaille. Asukasraadit pidetään säännöllisesti missä kysytään palautetta mm. ruuasta ja aktiviteeteistä ja mitä toiveita heillä on asumiseen liittyen. Esille nousseisiin asioihin pyritään vaikuttamaan esim. viemällä toiveita tai palautetta eteenpäin ruokahuollosta vastaavalle keittiölle. Kesäkuussa järjestettiin kesänavaus juhlat ulkona ja mukaan oli kutsuttu läheiset ja omaiset, vietettiin yhdessä aikaa seurustellen ja tutustuen.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Yleisimmät Haipro-poikkeamat touko-elokuussa olivat kaatumisia tai lääkepoikkeamia. Kesäkuukausina työntekijöiden vuosilomien vuoksi yksikössä oli paljon kesätyöntekijöitä, joilla ei ole vielä osaamista tai kokemusta niin paljon kun vakituisella henkilökunnalla, siitä huolimatta poikkeamia ei touko- elokuun aikana ollut tavallista enempää. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja opastaminen työhön on tärkeää potilasturvallisuuden ja poikkeamien ehkäisemiseksi. Kaatumisilta ei voida välttää iäkkäiden ympärivuorokautisen asumisen yksikössä koska asukkaat ovat monisairaita ja heidän fyysinen ja psyykinen toimintakykynsä ovat alentuneet merkittävästi. Tuemme asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja omatoimisuutta arjen toiminnoissa ja liikkumisessa. Huolehdimme että asukkailla on käytössä tarvittavat liikkumisen apuvälineet, hyvät jalkineet, valaistus ja esteetön liikkumisympäristö ja apua tarvittaessa saatavilla.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Touko-elokuun aikana yksikön turvallisuusvastaava on pitänyt työntekijöille 2 kertaa asukkaan pelastamisharjoitukset pelastuspatjan avulla ja turvallisuuskävelyn kesäkauden alussa, kun yksikköön tuli kesälomasijaisia. HSE-lite ilmoitukset ovat useimmiten asukkaan aggressiivisesta käyttäytymisestä hoitajaa kohtaan. Yksikkömme on KOHO-hankkeen (kohtaamisia hoivakodeissa, Pirkanmaan muistiyhdistys, Tampereen yliopisto ja Tampereen AMK järjestämä) pilottiyksikkö ja



	toukokuun työpajassa yksikkömme teki kehittämistehtävän myönteisestä puheesta ja ilmaisusta asukkaille. Tätä kehittämistehtävää on toteutettu kesän ajan yksikössämme. Elokuussa oli työpaja missä kävimme läpi oman kehittämistehtävän toteutumista ja kokemuksia sekä kuulumme muiden yksiköiden kehittämistehtävien kokeiluista. KOHO-hankkeen järjestämä Webinaari oli elokuussa aiheena validaatiomenetelmä kohtaamisen tukena. Yksiköstämme on yksi lähihoitaja Takk:n järjestämässä muistioireisen ja muistisairaana ihmisen tukeminen koulutuksessa, joka on osa vanhustyön erikoisammattitutkintoa, tämän syksyn ensimmäinen koulutuspäivä oli elokuussa. Yksikkömme turvallisuusvastaava on asiakaspalvelun turvallisuus perusteet- koulutuksessa, jonka tavoitteena on antaa itsevarmuutta ja valmiuksia toimia haastavissa asiakas- ja poikkeustilanteissa. Koulutuksessa opitaan tunnistamaan työympäristön turvallisuusriskit ja toimimaan ennaltaehkäisevästi. Turvallinen työympäristö ja turvallisuusasioiden hallinta lisäävät myös työhyvinvointia. Ensimmäinen koulutuspäivä oli toukokuussa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Tärkein laadun kehittämisväline on RAI-arviointi. Yksikkömme työntekijät, RAI-vastuuhenkilö ja palveluvastaava ovat osallistuneet Pirhan järjestämiin RAI-koulutuksiin. Touko-elokuun aikana on ollut 6 koulutusta. RAI-koulutuksissa on käsitelty laatutavoitteita ja RAI-järjestelmän käyttöä ja RAI käyttäjien eri työntekijöiden osuutta ja rooleja. Touko-elokuun aikana yksikön viihtyvyyttä on lisätty kesäkukkaistutuksilla ja piha-alue on aktiivisesti käytössä ulkoiluun, luonnon tarkkailuun ja kahvitteluun. Toukokuussa hankittiin kaksi uutta ulkoilupyörätuolia mahdollistamaan asukkaiden ulkoilua. Työntekijöiden henkilökohtaiset kehityskeskustelut olivat keväällä, johon jokaiselle työntekijälle oli varattu tunnin aika. Työyhteisömme yhteinen kehityskohde on ollut palautteen antamisen ja vastaanottamisen opettelu. Säännölliset yhteisö- ja tiimipalaverit ovat toteutuneet myös kesäaikana. Elokuun lopussa aloitimme 3 kk pituisen arjen kehittäminen-yhteistyöprojektin sentinan kanssa. Saimme käyttöömmek maksutta sävelsirkun ja näyttämön, jotka ovat digitaalisia

	sovelluksia, joilla voi tuottaa yksilö- tai ryhmätuokioita asukkaiden arkea rikastuttamaan monella eri tavalla.
--	---



Palveluyksikkö:	Juupakoti
Vastuuhenkilön nimi:	Johanna Kopra

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Tarjoamme asukkaillemme toiminnallista arkea kodikkaassa yksikössämme. Toiminnallisen arjen tukemisen vastuuhoidtaja suunnittelee viikoksi viikko-ohjelman, joka on yhteisellä ilmoitustaululla kaikkien nähtävillä. Ohjelmaa toteutamme päivittäin. Toiminnallisilla hetkillä esimerkiksi, laulamme, katsomme tv:tä, luemme lehteä, askartelemme, leivomme. Huomioimme kalenterista juhlapäivät ja teemme aiheeseen liittyviä asioita. Toiminnallisten hetkien suunnittelussa otetaan huomioon asukkaiden ja omaisten toiveita ja pyrimme niitä toteuttamaan mahdollisimman paljon. Asukasraadit ovat kuukausittain ja sieltä nostamme toimintaan tarpeita, joita asukkaat ja omaiset tuovat esille.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Henkilöstön RAI osaamista vahvistetaan koulutuksilla. RAI arvioinnista saadut tulokset tuodaan työyhteisölle tietoon ja toteutetaan niiden mukaan asukkaan laadukasta hoitoa. RAI koulutusten aiheina on laatutavoitteet ja painopisteet ja näiden toteutumista seuraamme yksikössämme. RAI arviointien oikea-aikaiseen ja oikeaoppiseen tekemiseen on keskitytty aiempaa vahvemmin. Yksi laatutavoite on asukkaan mielekäs arki ja tämä on, myös yksikön tavoitteena tälle vuodelle. Muistisairaana asiakkaan kohtaaminen nousee poikkeamista esiin ja sen myötä kehittäminen jatkuu. Keväällä 2025 henkilökunnasta yksi sairaanhoitaja ja yksi lähihoitaja ovat osallistuneet kahden vuoden mittaiseen hankkeeseen nimeltä Kohtaamisia hoivakodeissa. Hankkeeseen osallistuvat työntekijät jakavat saatua kohtaamisosaaamista muulle henkilöstölle. Lisäksi hankkeeseen kuuluu webinaareja, joista elokuussa oli validaatiomenetelmä kohtaamisen tukena. Koulutuksesta tulleen tiedon perusteella tutustumme asukkaiden elämänsisältöön vielä syvemmin ja otamme käyttöön elämänpuu taulun, joka nostaa asukkaan historiasta hänelle tärkeitä asioita tietoomme. Näin pääsemme ”hyppäämään” heidän maailmaansa.



	Poikkeamailmoitukset käydään läpi säännöllisesti yksikköpalaverissa. Yhdessä tiiminä pohditaan, että miten voimme kehittää toimintaa ja mitä tilanteista opimme.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	HSE- lite järjestelmään turvallisuuspoikkeamia on tullut seuraavista aiheista: • Käytävän laitiassa halkema. Tämä saatettu kiinteistön huollolle tehtäväksi. • Muistisairaiden käytösoireista ja uhkaavista tilanteista on tehty 6 kpl. Näitä on käsitelty työyhteisössä paljon ja saamme koko ajan vahvistusta muistisairaankohtaamiseen koulutuksista ja niiden pohjalta hoitotyötä kehitetty myös yhteistyössä lääkärin kanssa. Myös edellä mainittu Kohtaamisia hoivakodeissa –hanke sivuaa riskienhallintaa. Haipro-poikkeamia 15 kpl Asukas kaatunut 5 kpl Lattiassa olevasta halkeamasta läheltä piti tilanne asukkaalle 1 kpl Lääkepoikkeama 5 kpl. Siivoukseen tarkoitettu pesuainepullo jäänyt asukkaan wc-tilaan. -> Ohjeistukset kerrattu työyhteisölle, että pesuaineet pidetään yksikön siivouskaapissa, joka on lukossa. Kehitetään vielä selvemmäksi yhteisiä toimintatapoja, kiinnitetään huomioon vielä parempaan perehdytykseen ja keskustellaan avoimesti riskeistä ja miten pystyisimme ne välttämään. Toiminta on läpinäkyvää ja asukkaat ja omaiset saavat tiedon poikkeamasta. Aluehallintoviraston (AVIn) terävieninstrumenttien tarkistus tehty kesäkuussa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Työyhteistyön merkitystä on korostettu entisestään. Pihlajalinna on tehnyt pihlisperiaatteet, joihin jokainen työyhteisössä sitoutuu. Meillä tehdään yhdessä toisiamme tukien, toimimme vastuullisesti ja rohkeasti. Yhteistyö koulun kanssa on jatkuvaa. Tarjoamme opiskelijoille harjoittelujakson ja annamme hänelle laadukasta ohjausta ja huolehdimme, että hän saa arvokkaan kokemuksen. Esihenkilö huolehtii työntekijöiden jaksamisesta ja aidosti kuuntelee ja välittää. Toukokuussa pidetyn henkilöstökyselyn



	perusteella työntekijät kokevat työkyvyn kohtalaiseksi ja tätä on mahdollista parantaa. Esihenkilöllä on käytössä työkykysovellus, joka antaa heräitteitä ja avaa tukipolkua, kun siihen on tarve. Esihenkilö on lupautunut noudattamaan Pihlajalinnan johtamisperiaatteita, jotka käydään joka yksikköpalaverissa läpi. Esihenkilö huolehtii, että käy jokaisen työntekijän kanssa kuukausittain one-to-one keskustelun. Tämän vuoden lopulla on tulossa Saga-sosiaalihuollon potilastietojärjestelmään siirtyminen, mihin valmistautumista ja koulutuksia on suunnitelmassa. Työntekijät ovat käyneet alkukoulutuksen, jossa on päästy tutustumaan Sagaympäristöön. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty uudelle Pirhan pohjalle ja se on sähköisesti luettavissa Mäntänuoren Terveiden sivuilta.
--	--



2 KOTIHOITO JA TERVEYSKESKUSSAIRAALA

Palveluyksikkö:	Kotihoito Mänttä
Vastuuhenkilön nimi:	Päivi Meriläinen

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Kyseisen ajanjakson aikana ei ole ollut muistutuksia eikä kanteluita. Tilaaajilta tulleiden palautteiden pohjalta toimintaa on kehitetty. Viestintään liittyen olemme tiedonkulkua parantaneet asiakasohjaajien ja kotihoidon välillä. Lähetämme kerran kuukaudessa heille tiedotteen kotihoidon kuulumisista ja mahdollisista henkilövaihdoksista ym. ajankohtaisista asioista.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Havaintojen ja poikkeamien perusteella muun muassa vakavien vaaratilanteiden ohjeistusta on tarkennettu. RAI Laatumoduulien seuranta on otettu vahvemmin käyttöön sairaanhoitajien toiminnanraportin kautta sekä työntekijöiden muun muassa ravitsemukseen liittyvien asioiden huomiointia vahvistettu. Tiimipalavereissa sairaanhoitajien johdolla käyty läpi asiakkaiden hyvinvointiin ja toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä. Sairaanhoitajat ovat kentällä 30-40% työajasta. Näin on vahvistunut sairaanhoitajien tilannekuva asiakkaan tilanteesta sekä monialainen yhteistyö on vahvistunut. Lääkehuone siirretty toiseen tilaan kesän korkeiden lämpötilojen vuoksi.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Kesän ajan korkeiden ulkolämpötilojen vuoksi toimiston sisälämpötila nousi yli +28. Tilanteeseen reagoitu ja tiloihin saatu ilmalämpöpumput. Tämä auttoi toimistotilojen lämpötilan laskussa. Lisäksi asiakaslistoja kevennettiin helteiseen aikaan, jotta tarvittavalle tauotukselle oli mahdollisuus.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Merkittävämpänä laadun parantamisen mallina oli sairaanhoitajan toiminnanraportin käyttöönotto, jolla seurataan RAI laatumoduuleja ja sitä kautta turvataan entistä parempi ja laadukkaampi palvelu asiakkaille sekä pystytään työntekijöiden osaamista vahvistamaan tarpeen mukaan. Ravitsemus on ollut keskiössä. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty ja julkaistu.



Palveluyksikkö:	Kotihoito Vilppula ja Juupajoki
Vastuuhenkilön nimi:	Päivi Meriläinen

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Kyseisen ajanjakson aikana ei ole ollut muistutuksia eikä kanteluita. Tilaajilta tulleiden palautteiden pohjalta toimintaa on kehitetty. Viestintään liittyen olemme tiedonkulkua parantaneet asiakasohjaajien ja kotihoidon välillä. Lähetämme kerran kuukaudessa heille tiedotteen kotihoidon kuulumisista ja mahdollisista henkilövaihdoksista ym. ajankohtaisista asioista.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Havaintojen ja poikkeamien perusteella muun muassa vakavien vaaratilanteiden ohjeistusta on tarkennettu. RAI Laatumoduulien seuranta on otettu vahvemmin käyttöön sairaanhoitajien toiminnanraportin kautta sekä työntekijöiden muun muassa ravitsemukseen liittyvien asioiden huomiointia vahvistettu. Tiimipalavereissa sairaanhoitajien johdolla käyty läpi asiakkaiden hyvinvointiin ja toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä. Sairaanhoitajat ovat kentällä 30-40% työajasta. Näin on vahvistunut sairaanhoitajien tilannekuva asiakkaan tilanteesta sekä monialainen yhteistyö on vahvistunut. Lääkehuone siirretty toiseen tilaan kesän korkeiden lämpötilojen vuoksi. Vilppulan kotihoidon yksikkö muutti uusiin tiloihin kesän aikana. Tilat palvelevat paremmin kotihoidon työtä.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Asiakaslistoja kevennettiin helteiseen aikaan, jotta tarvittavalle tauotukselle oli mahdollisuus.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Merkittävämpänä laadun parantamisen mallina oli sairaanhoitajan toiminnanraportin käyttöönotto, jolla seurataan RAI laatumoduuleja ja sitä kautta turvataan entistä parempi ja laadukkaampi palvelu asiakkaille sekä pystytään työntekijöiden osaamista vahvistamaan tarpeen mukaan.



	Ravitseminen on ollut keskiössä. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty ja julkaistu
--	--



Palveluyksikkö:	Terveyskeskussairaala, dialyysi
Vastuuhenkilön nimi:	Miisu Silenius

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asiakkailta ja heidän läheisiltään saatu palaute on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Palautetta kerätään mm. sähköisellä asiakastyytyväisyyskyselyllä (Roidu) ja tarkasteluvälillä on saatu 83 asiakaspalautetta. Suosittehalukkuus NPS-33, vastausten keskiarvo 5,52 (arvosteluväli 1-10). Sain tarvitsemani avun NPS -48, vastausten keskiarvo 4,83. Avoimiin kysymyksiin ei ole vastattu. Kirjallista palautetta on mahdollista antaa myös Mäntänuoren Terveiden verkkosivujen kautta. Tallä aikavälillä ei palautetta ole saatu. Suullinen palaute on tärkeää ja valtaosa saadusta palautteesta onkin sekä asiakkaiden että heidän läheistensä suullisesti antamaa. Suullisesti saadusta palautteesta henkilökunta viestii keskeiset asiat esihenkilön tietoon. Kaikki saatu palaute käsitellään säännöllisesti osastokokouksissa. Muistutuksia tai kanteluita ei ole tarkasteluvälillä tullut yhtään.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Henkilökuntaa on edelleen kannustettu tekemään aiempaa herkemmin Haipro ja HSE Lite ilmoituksia, myös esimerkiksi läheltä piti-tilanteista. Selkeää positiivista kehittymistä onkin jo tapahtunut. Poikkeamailmoitukset käsitellään säännöllisesti osastokokouksissa. Niiden avulla tunnistetaan toiminnan riskejä sekä kehittämisen tarpeita. Kesän aikana erityisesti lääkehoidon poikkeamia on tullut tilanteista, missä on kaksoistarkastaessa huomattu lääkejakoon liittyvä virhe. Kaksoistarkastamisen ansiosta potilas saanut oikeat lääkelistan mukaiset lääkkeet. Lisäksi lääkelistan tulostumisessa uudesta potilastietojärjestelmästä löydettiin kohta, mitä kehittämällä saatiin lääkelistat tulostumaan helpommin luettavaan muotoon ja sitä myöten voidaan välttyä lääkkeenjako- virheiltä.



3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Kesän helteillä osaston lämpötila nousi normaalia korkeammaksi. Siirrettävät ilman viilentimet tuotiin eri puolille osastoa, jotta saatiin lämpötilaa laskemaan. Lisäksi käytössä oli tuulettimia ja ohjeistus pitää kaihtimia aurinkoisina aikoina kiinni. Henkilökunnalle tarjottiin Vichyä sekä ohjeistettiin tauottamaan työtä mahdollisuuksien mukaan.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Keväällä käyttöönotetun Sotender-sijaisjärjestelmän käyttö on sujunut hyvin. Vakituisen varahenkilöstön varaaminen äkillisiin poissaoloihin on siirtynyt myös Sotender-järjestelmään. Järjestelmän avulla voidaan taata riittävä resurssi yksikössä. Työntekijöiden henkilökohtaisia kehityskeskusteluja on pidetty loppukevällä ja loput nyt alkusyksystä. Keskustelussa työntekijän kanssa reflektoidaan mennyttä vuotta työssä sekä käännetään katse tulevaan, työntekijän kanssa pohditaan mm. Henkilökohtaisia. Omaevalvontasuunnitelma on päivitetty ja se on luettavissa Mäntänuoren Terveys verkkosivuilla.



3 TERVEYSPALVELUT

Palveluyksikkö:	Vastaanottopalvelut
Vastuuhenkilön nimi:	Hanna-Maria Heikkinen

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Yksikköön saapuneiden palautteiden avulla kehitämme yksikön toimintaa. Valtaosa palautteista on positiivista. Asiakkaat ja potilaat ovat tyytyväisiä saamaan hoitoon ja palveluun jokaisen ammattiryhmän osalta. Muutamia palautteita kevään ja kesän aikana on tullut muun muassa pidemmistä jonotusajoista vastaanotoille sekä kiireettömän lääkäriajan saamisesta. Palautetta kerätään asiakastytyytyväisyyskyselyllä. Kirjallista palautetta on voinut antaa esimerkiksi Mäntänuoren Terveysden www-sivustolla. Kirjallisiin asiakaspalautteisiin vastataan ja palautteet otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Palautetta kerätään myös vastaanoton aulassa olevalla Pirhan kyselykoneella.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Kevään mittaan olemme kehittäneet yksikkömme toimintaa uuden potilastietojärjestelmän käyttöönoton myötä. Pyrimme jatkuvasti kehittämään toimintaamme sujuvammaksi asiakkaiden sekä henkilökunnan näkökulmasta. Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset ovat tärkeä työväline, josta saamme oleellista tietoa juuri kehittämisen kannalta. Ilmoitukset tulevat yksikön sisältä sekä ulkopuolelta, esimerkiksi yhteistyökumppaneilta ja muilta sidosryhmiltä. Kesän aikana on tehty toimintasuunnitelma kiirevastaanoton ruuhkatilanteita varten. Toimintamalli mahdollistaa asiakkaiden ja potilaiden tarvitseman kiireellisen hoidon turvallisesti ja laadukkaasti heitä palvellen. Työntekijöiden riittävää resurssia yksikössämme on tarkasteltu kesän aikana ja tätä vahvistettu esimerkiksi pidemmällä poissaoloilla/vuosilomien aikana.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Poikkeamailmoituksia on yksikössä tehty kevään-kesän aikana hyvin. Ilmoitusten tekemiseen säännöllisesti kannustetaan. Ilmoitusten avulla voimme havaita ja tunnistaa riskit, mielellään ennakoivasti. Riskin arvioinnin olemme tehneet yksikössämme, tämä tehdään yhteisesti kerran vuodessa. Muutamia riskejä on tunnistettu ja tähän kehitysideoita suunniteltu. Havaittuihin riskeihin puututaan mahdollisimman pian. Viimeisimpänä riskihavaintona muun



	muassa ulko-oven korjausta, jotta tämä toimisi yksikön toiminnan tarpeiden mukaan. Tietoturvasta ja tietosuojasta on keskusteltu yksikössämme säännöllisesti, muistutamme yksityisyydestä ja intymiteettisuojasta. Myös koko konsernissa seurataan tietosuojaa sekä tietoturvan toteutumista tarkasti.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Yksikössä on lisätty asiakkaille näkyvää infoa muun muassa infotauluilla, joissa ajankohtaista ja tärkeää tietoa yksikön toiminnasta. Infotauluissa kerrotaan esimerkiksi reseptien uusimista OmaKannan kautta. Myös asiakkaita infotaan mahdollisesta kiirevastaanoton ruuhkasta, joka voi lisätä jonotusaikoja. Myös somessa infotaan erilaisista palveluista ja muutoksista, jotka koskettavat oman henkilökunnan lisäksi myös asiakkaita. Viimeisimpänä Pihlajalinnan Chat-palvelu on poistunut käytöstä. Jatkossa vain Pirhan Digiklinikka chat-palvelu on toiminnassa, jonne asiakkaat pääsevät kirjautumaan muun muassa OmaPirhan kautta. Keväällä myös osallistuimme Pirhan järjestämään yhteydenottokartoitukseen, jonka avulla selvitetään asiakkaiden ja potilaiden hoitoon ohjautuvuutta. Kartoituksen avulla myös kehitetään palveluita sujuvammaksi niin potilaan kuin ammattilaisenkin näkökulma huomioiden. Kartoitukseen kuului kaksi osiota: yksikön henkilöstö osallistui kyselylomakkeen täyttöön tehdystä hoidon tarpeen arviosta. Lomakkeella selvitetään hoidon tarpeen arviointia ja sen laatua sekä potilaan hoitoon ohjautuvuutta, ilman että kyselyssä selviää mitään potilaan tunnistettavia tietoja. Toisessa osiossa esihenkilöt vaihtavat sote-asemaa päiväksi, jossa seurataan toisen sote-aseman hoidon tarpeen arviointia, jossa nostetaan erilaisia huomioita ja havainnoita esille. Työntekijöiden työhyvinvointia on pyritty tukemaan muun muassa keväällä pidettyjen kehityskeskusteluiden avulla. Työntekijä käy esihenkilön kanssa henkilökohtaista tavoite- ja kehityskeskustelua, jossa työntekijän kanssa yhdessä pohditaan tavoitteita ja kehityskohteita muun muassa omille työ- ja toimintatavoille.



Palveluyksikkö:	Suun terveydenhuolto
Vastuuhenkilön nimi:	Alice Kamski

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asiakaspalautteet käydään läpi kuukausittain ja tarvittaessa ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa. Asiakaspalaute on ollut pääsääntöisesti positiivista. Henkilöstöä koskevien palautteiden perusteella on panostettu hoidon laadun parantamiseen. Positiiviset asiakaspalautteet laitetaan kuukausittain koko henkilöstön nähtäville. Korjaavat ja negatiiviset palautteet käydään henkilöä koskevan kanssa esihenkilön toimesta. Asiakaspalautetta voi jättää MVT:n nettisivujen kautta, sähköpostilla, palautelaatikkoon, puhelimitse sekä tekstiviestinä tulleen palautekyselyn ohella sekä suoraan hoituhuoneessa.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Tehdyt havainnot ja poikkeamailmoitukset käydään yksikössä läpi ja kehitetään sekä parannetaan toimintaa niiden mukaisesti. Henkilöstö suorittaa pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset vuosittain. Poikkeamat käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa, tarvittaessa yleisesti tieto viedään yksikköpalaveriin. Tietosuojasitoumus on voimassa kaikilla työntekijöillä, opiskelijoilla ja työharjoittelijoilla.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Poikkeamailmoituksia on tehty yksikössä enemmän verraten edellisvuoteen. On käyty läpi mm. yksikköpalaverissa, että poikkeama- ja haittatapahtumailmoituksia on tehty liian vähän. Tämä on jokaisen työntekijän velvollisuus ja vastuu. Lisäksi on kannustettu työntekijöitä näitä tekemään. Tietoturvallisuuspoikkeamia on tullut tarkastelujaksolla kaksi. Nämä käydään aina työntekijöiden kanssa läpi ja kerrataan ohjeistukset.



4. Yksikön oma laadunparantaminen	Yksikössä toteutetaan säännölliset palaverit. Henkilöstön kehityskeskustelut toteutetaan vuosittain ja tarvittaessa. Yhteiset pelisäännöt ja ohjeistukset päivitetään vähintään kerran vuodessa ja niitä kerrataan säännöllisesti ja tarvittaessa. Työpaikan riskien arviointi on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa. Palavereissa käydään kuulumiskierros jossa kysytään, onko henkilökunnalla mitään mistä haluaisi keskustella yhdessä, mitä pitäisi selvittää tai yleisesti jotain tiedoksi annettavaa tai mitä muuten kuuluu.
--	---

5 HYVINVOINTIPALVELUT

Palveluyksikkö:	Kehitysvammaisten työ ja päivätoiminnot, tuettu asuminen
Vastuuhenkilön nimi:	Katri Mäkinen

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Toimintaa suunnitellaan tavoitteellisesti sekä asiakkaiden toiveiden perusteella. Asiakaspalavereissa kerätään toiveita ylös. Viikko-ohjelma on näkyvä; laitetaan taululle viikottain ja perjantaisin suunnitellaan aamusta seuraavan viikon ohjelmaan tarkennetusti. Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti suunnitteluun. Pirhan Wision etä-päivätoiminta lähtenyt hyvin käyntiin ja on kovasti pidettyä. Jatkossa mahdollisesti myös kotoa käsin ohjataan asiakkaita osallistumaan. Retkipäivä oli asiakkaiden toiveena ja tämä toteutettiin yhdessä seurakunnan kanssa Särkänniemi-päivänä toukokuussa 2025. Lasten loma-ajan hoidosta saatu positiivista palautetta lapsilta sekä vanhemmilta. Toimintatavat loma-ajan hoitoon ovat jo osaksi jo vakiintuneet.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Puututaan epäkohtiin nopeasti – tämä jokaisen vastuulla. Pidetään huolta yleisestä turvallisuudesta – päivitetty turvallisuusvastaavan tiedot, toteutetaan turvallisuuskävelyt yksikössä vuosittain ja uuden työntekijän tullessa. Kannustetaan tekemään poikkeama-ilmoituksia. Nämä käsitellään yksikköpalavereissa. HaiPro ilmoituksia tehty touko-elokuun 2025 aikana 6 kpl. 3 lääkehoitoon liittyvää, ei vakavia poikkeamia, 2 liittyen asiakkaan käytökseen/väkivallan uhkaan, 1 sairauskohtaukseen liittyvä. HSE Lite ilmoituksia 1, läheltä piti tilanne. Kannustetaan tekemään ilmoituksia herkästi jatkossakin.



3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Riittävä resurssi joka työvuorossa suhteessa asiakkaiden määrään, jolla minimoidaan mahdolliset riskit. Vipinän päivätoiminnassa tärkeää olla paikalla kaksi lähihoitajaa. Ensiaputaidot tärkeitä; ensiapukoulutusten päivitys syksyn 2025 aikana. Työntekijät suorittavat vuosittain tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät koulutukset. Esihenkilö seuraa koulutuksien suorituksia. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistusta tullut Pihlajalinnan konsernin tasolta, päivitetään vielä loppuvuoden 2025 aikana.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Mahdollistetaan kohdennettuja koulutuksia henkilöstölle. Toimitaan yksikössä kestäväen kehityksen mukaan ja tehdään hankintoja tarkkaan harkiten. Työssä jaksamiseen kiinnitetään huomiota työjärjestelyillä sekä aktiivisilla keskusteluilla työntekijöiden kanssa. Keväällä/kesällä käyty kehityskeskustelut loppuun. Syksyllä aloitetaan 1-2-1 keskustelut. Yksikköpalaverit koetaan tärkeiksi ja edeltä käsin suunnitellut aiheet tuottavat parhaiten hedelmää.



Palveluyksikkö:	Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Vastuuhenkilön nimi:	Janica Enoranta

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asiakaspalautetta pyydetään asiakkailta aktiivisesti suusanallisesti toimintojen yhteydessä. Mäntänuoren Terveysden nettisivuilla on avoimen palautteen antamiselle linkki. Asiakkaille lähtee sattumanvaraisesti tekstiviestikyselyitä, joissa kysytään asiakkaan mielipidettä annetusta palvelusta. Palveluja tarkastellaan asiakkaan tarpeiden mukaan ja toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella, huomioidaan asiakaslähtöisyys. Palautteen käsitellään yksikön työntekijöiden kanssa. Syyskuulle suunniteltu toteutettavaksi asiakaspalautekysely, jonka tavoitteena saada konkreettista palautetta palveluista.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Huomioidaan hoitotakuun toteutuminen työjärjestelyiden avulla – hoitotakuu toteutuu palvelutuotannossa. Lisätty yksiköiden välistä yhteistyötä jakamalla miepä-osaamista osaston ja vastaanoton työntekijöille. Toimitilat ja laitteet ajan tasaisia. Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaoasaamista seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Toukokuussa alkaneeseen turvallisuuskoulutukseen osallistunut yksiköstä kaksi työntekijää, jotka jalkauttavat turvallisuustietoutta yksiköihin. Työntekijät suorittavat vuosittain tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät koulutukset. Valvonta-aikana (touko-elokuu) yksiköstä tehty 3 turvallisuuspoikkeamaa liittyen ilmastointiasioihin (ilmoitusten perusteella tehdään korjausilmoituksia Pirhan järjestelmään) sekä 7 potilasturvallisuuspoikkeamaa, joista yksikään tilanne ei ole ollut vakava, mutta ollut omiaan muistuttamaan ja tarkentamaan lääkehoidon käytänteitä sekä parantamaan tiedonkulkua.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksiköissä käydään aktiivisesti turvallisuuteen liittyviä asioita läpi ja toteutetaan vuosittain toistuvat turvallisuuskävelyt. Riskienhallinnan arviointia tehdään säännöllisesti ja kehitetään toimintaa arvioinnin perusteella. Yksiköissä hälytínjärjestelmä käytössä, jota testataan kuukausittain. Käytössä HSE-Lite ilmoitukset, jonka kautta henkilöstö ilmoittaa viipymättä turvallisuuteen liittyvät poikkeamat. HaiPro-ilmoituksella ilmoitetaan kaikki potilasturvallisuuteen liittyv käsitellään viipymättä ja



	kehitetään toimintaa ilmoitusten perusteella. ät poikkeamat. Ilmoitukset
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Mahdollistetaan ammatilliset täydennyskoulutukset työntekijöille yksikön tarpeiden mukaan. Työssä jaksamiseen kiinnitetään huomiota työjärjestelyillä sekä aktiivisilla keskusteluilla työntekijöiden kanssa. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi käytössä aktiivisen välittämisen malli. Pirkanmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden kanssa tehdään yhteistyötä toimintamallien yhtenäistämiseksi ja laadun varmistamiseksi.

Palveluyksikkö:	Neuvolapalvelut, opiskelija- ja kouluterveydenhuolto
Vastuuhenkilön nimi:	Janica Enoranta

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asiakkailta pyydetään aktiivisesti käyntien yhteydessä suullista palautetta toiminnasta. Mäntänuoren Terveysden nettisivuilla on avoimen palautteen antamiselle linkki. Asiakkaille lähtee sattumanvaraisesti tekstiviestikyselyitä, joissa kysytään asiakkaan mielipidettä annetusta palvelusta. Saadut palautteet käsitellään ja toimintaa muutetaan tarvittaessa saadun palautteen perusteella. Syyskuulle suunniteltu toteutettavaksi asiakaspalautekysely, jonka tavoitteena saada konkreettista palautetta palveluista.
--	---



2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Työskentelyssä kiinnitetään huomiota potilasturvallisuuteen. Puututaan epäkohtiin nopeasti – tämä jokaisen vastuulla. Pidetään huolta yleisestä turvallisuudesta yksikössä, kiinnitetään huomiota kalusteiden sijoitteluun. Tehdään aktiivisesti yhteistyötä muiden tahojen kanssa. Toimitilat ja laitteet ajan tasaisia. Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaosaamista seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Työntekijät suorittavat vuosittain tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät koulutukset. Toukokuussa alkaneeseen turvallisuuskoulutukseen osallistunut miepä-yksiköstä kaksi työntekijää, jotka jalkauttavat turvallisuustietoutta myös neuvolapalveluihin. Valvonta-aikana (touko-elokuu) yksiköstä tehty 1 turvallisuuspoikkeama ja ilmoituksen perusteella tehty huoltoyhtiön toimesta yksikön turvallisuutta parantava korjaus rappukäytävän rakenteisiin. 1 potilasturvallisuuspoikkeama, joka liittynyt tiedonkulkuun sekä antanut aiheen parantaa tiedonkulkua.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksiköissä käydään aktiivisesti turvallisuuteen liittyviä asioita läpi. Yksiköissä hälytínjärjestelmä käytössä ja hälytínlaitteet testataan joka kuukausi. Riskienhallinnan arviointia tehdään säännöllisesti ja kehitetään toimintaa arvioinnin perusteella. Käytössä HSE-Lite ilmoitukset, jonka kautta henkilöstö ilmoittaa viipymättä turvallisuuteen liittyvät poikkeamat. HaiPro-ilmoituksella ilmoitetaan kaikki potilasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat. Ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian ilmoituksen saapumisesta ja kehitetään toimintaa saatujen ilmoitusten perusteella.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Mahdollistetaan ammatilliset täydennyskoulutukset tarpeen mukaan. Työssä jaksamiseen kiinnitetään huomiota työjärjestelyillä sekä aktiivisilla keskusteluilla työntekijöiden kanssa. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi käytössä aktiivisen välittämisen malli. Pirkanmaan hyvinvointialueen äitiys- ja lastenneuvolan, kouluterveydenhuollon ja opiskeluterveydenhuollon kanssa tehdään yhteistyötä toimintamallien yhtenäistämiseksi ja laadun varmistamiseksi.



Palveluyksikkö:	Kuusenhelmi ja Luhtahelmi
Vastuuhenkilön nimi:	Katri Mäkinen

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Luhtahelmen ja Kuusenhelmen toimintaa kehitetään saatujen palautteiden; suullisten ja kirjallisten palautteiden, perusteella ja nämä otetaan aina puheeksi yksikköpalavereissa. Joka maanantai on asukkaille yhteisökokous, jossa he saavat tuoda esille omia kehitysehdotuksiaan ja ilmaista toiveitaan, asukkaat olleet tpalavereissa aktiivisia. Läheiset ja omaiset ovat aina tervetulleita mukaan seuraamaan yksikön toimintaa, ja heiltä saamme ja pyydämme myös välitöntä palautetta. Omaisten päivää suunniteltu syksyille 2025. Asukkailla toiveena grillaus ja uusi grilli hankittu toukokuussa 2025, ollut ahkerassa käytössä. Toiminta on näkyvää; taululle kirjoitetaan viikko-ohjelma viikottain. Asukkaat osallistuvat suunnitteluun.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Työntekijöitä kannustetaan tekemään turvallisuushavaintoja ja rohkaistaan tekemään poikkeamailmoitukset. Riskien tunnistaminen on tärkeä osa turvallisuutta. Palavereissa käymme poikkeamailmoitukset läpi ja mietimme vielä kehittämissuhteita yhdessä. Kesän aikana touko-elokuussa 2025 HaiPro ilmoituksia tehty 4 kpl; 1 lääkepoikkeama, 2 läheltä piti-tilannetta, 1 turvallisuuteen liittyvä. Nämä tilanteet käyty läpi palavereissa. Ei vakavia poikkeamia. HSE Lite 1 ilmoitus; turvallisuuteen liittyvä, tilanne käsitelty ja korjattu.



3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Työntekijät suorittavat vuosittain tietoturva- ja tietosuojakoulutukset Pihlajalinnan intran Akatemiassa verkkokoulutukseni. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään läpi yksikköpalavereissa ja aina kun asiat ovat ajankohtaisia. Luhtahelmessä ja Kuusenhelmessä on hoitajilla ranteessa turvapainikkeet työvuoron aikana. Apua on mahdollisuus saada nopeasti toisesta yksiköstä ja hälytys ohjautuu myös vartijalle. Turvallisuuskävelyt toteutetaan yksikössä turvallisuusvastavan kanssa aina uuden työntekijän kanssa ja näihin kierroksiin kannustetaan muistutukseksi myös pidempään olleita työntekijöitä osallistumaan. Turvallisuusviikot otetaan osaksi arkea.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelma päivitetty 6/2025. Päivitetään jatkossakin niin etteivät mene vanhaksi. Asukkaita kuunnellaan ja heidän mielipiteensä ja ehdotuksensa otetaan aina huomioon yksikköjen toimintaa suunniteltaessa. Työntekijöitä kannustetaan koulutuksiin ja kouluttautumaan. Työvuorosuunnittelussa pyritään tasapuolisuuteen ja lepoaikaan kiinnitetään asianmukaisesti huomioita. Yksikössä on käytössä ajantasaiset ohjeistukset, joita esihenkilö päivittää. Asiakkaat voivat vaikuttaa viihtyvyyteen omissa huoneissaan ja yhteisöllisessä asumisessa myös yhteisiin tiloihin. Sotender - järjestelmä helpottanut varahenkilöiden ja sijaisten hankinnassa. Kehityskeskustelut käyty alkuvuodesta, syksyllä aloitetaan 1-2-1 keskustelut. Teams –kansio sairaanhoitajalle menevistä asioista koettu tärkeäksi ja toimivaksi, ei kiireellisiä-asioista voidaan viikon aikana koota valmiiksi. Yksikössä sairaanhoitaja paikalla yhdessä vuorossa/viikko. Muutenkin tavoitettavissa puhelimitse ja Teamsin välityksellä.