

OMAVALVONTARAPORTTI

Yksikön nimi: Palvelukeskus Linnunlaulu

Yksikön vastuuhenkilö: Jessica Akonniemi

Raportin aikaväli: 1–4 /2025

Asiakaspalautteen perusteella tehty toiminnan kehittäminen

Keräämme asiakaspalautetta viikoittain asukaskokouksissa. Toimintaa kehitetään saadun ja havainnoidun palautteen perusteella aktiivisesti.

Asumisyksikössä järjestetään viikoittain asukkaiden tupakokous, jossa keskustellaan arjen tapahtumista ja asukkaiden mahdollisista toiveista. Omaiset saavat aina olla yhteydessä ja antaa palautetta henkilöstölle. Jatkuvana palautekanavana toimii internet-sivuilla oleva asiakaspalautelomake. Kuluneen tarkastelujakson aikana ei ole tullut kirjallisia asiakaspalautteita. Toimintaa kehitetään kuitenkin koko ajan toimivan ja miellyttävän arjen ylläpitämiseksi ja asiakkaita kuullaan arjen keskellä. Asiakastyytyväisyyskyselyt on lähetetty alkuvuoden 2025 aikana, vastauksia tuli vain muutama. Palautteen perusteella läheiset olivat pääosin tyytyväisiä yksikön toimintaan, osa läheisistä toivoi enemmän yhteydenpitoa arjessa ja asukkaiden arjen aktivointia.

Asiakasturvallisuushavaintojen perusteella tehty toiminnan kehittäminen

Asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot käsitellään säännöllisesti viikoittaisissa henkilökunnan palaverissa. Asiakasturvallisuushavaintoja on tehty lääkehoitoon, asiakastilanteisiin ja työturvallisuuteen liittyen. Tapahtumat käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksessa. Tapahtumien toistumisen välttämiseksi mietitään yhdessä ratkaisuehdotuksia ja mahdollisuuksien mukaan aloitetaan toimet ratkaisujen toteuttamiseksi.

Riskienhallinnan kehittäminen

Yksikössä on tehty työn vaarojen arviointi 08/2024.

Yksikön oma laatutyö

Pihlajalinna-konsernin työntekijöille suunnattuja työhyvinvointikyselyjä on uudistettu vuoden 2024 aikana. Työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan avoimella viestinnällä, tyhy-päivillä ja aktiivisen välittämisen mallilla. Vuoden alkupuoliskolla on aloitettu käymään työntekijöiden henkilökohtaisia tavoite- ja kehityskeskusteluita. Asumisyksikössä on panostettu yhteisölliseen toimintaan ja omahoitajuuden vahvistamiseen. Asiakkaiden virikkeellisen arjen toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Virikkeellinen arki mahdollistetaan henkilökunnan ja ulkopuolisten toimijoiden järjestämällä toiminnalla asiakkaiden toiveet huomioiden. Kevään aikana asiakkaille järjestettiin muun muassa Kuusiolinnan vammaispalveluyksiköiden yhteinen clubi-ilta Alavudella.