

OMAVALVONTARAPORTTI, Pihlajalinna Punkkibussi

Laatija: Kaisa Härkönen

Hyväksyjä: Sami Salminen

Seuranta-aika: 05-08/2025

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.

- Nettisivut on uudistettu ja niillä olevia, toimintamallien kuvauksia, on selkiytetty asiakaspalautteen perusteella.

2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella

Kuvaa, miten yksikön toimintaa on kehitetty tehtyjen havaintojen ja poikkeamien perusteella. Havainnot ja poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi palvelun ja toiminnan laatuun, asiakkaiden osallisuuteen, henkilöstön riittävyyteen, monialaiseen yhteistyöhön, toimitiloihin, laitteisiin, tietoturvaan ja tietosuojaan.

- Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä prosesseja ja toimintamalleja on selkiytetty ja tehostettu.

3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan ja määräysmuutosten perusteella

Kuvaa, miten yksikön toimintaa on kehitetty riskienhallinnan perusteella. Tunnistetut riskit voivat liittyä esimerkiksi palvelun ja toiminnan laatuun, henkilöstöön, työturvallisuuteen (HSE lite -ilmoitukset), asiakas- ja potilasturvallisuuteen, vastuullisuuteen, varautumiseen, tietoturvaan ja tietosuojaan.

- Läheltä piti- ja vaaratilanteisiin varautumisen-koulutus järjestettiin HSE lite- ilmoitusten perusteella.

4. Organisaation oma laadunparantaminen

Kuvaa, miten on kehitetty esimerkiksi palvelun laatua, asiakaskokemusta, työntekijöiden osaamista ja hyvinvointia, sekä toimitilojen ja ympäristön viihtyisyyttä. Tässä kuvataan myös laadunhallintajärjestelmän sisäisistä ja ulkoisista auditoinneista nousseita kehittämistoimia ja vastuullisuustyötä.

- Laatujohtoryhmätyöskentely on käynnistetty, sekä selkiytetty toimintamallit ja prosessit laadun parantamiseen liittyen.