

# OMAVALVONTARAPORTIT

Kolmostien Terveys Oy

Koonti ajalta syys-joulukuu 2024

Seuranta-ajat: tammi-huhtikuu, touko-elokuu ja syys-joulukuu.

## Sisälllys

1 IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT .....	2
2 VAMMAISPALVELUT .....	6
3 KOTIHOITO JA TERVEYSKESKUSSAIRAALA .....	11
4 TERVEYSPALVELUT .....	14
5 HYVINVOINTIPALVELUT.....	17

## 1 IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Rantakodon palvelukeskus</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Henna Kaihlamäki

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Kaikki saatu palaute on otettu huomioon ja toimintaa pyritään kehittämään sen mukaisesti.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Huolehditaan muun muassa turvallisesta lääkehoidosta sekä muusta potilasturvallisuudesta.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Haiprot käyty läpi talokouksissa ja sieltä nostettu kehittämisen kohteita aktiiviseen keskusteluun. Henkilökunnan turvallisuutta yksikön työskennellessä pyritty parantamaan.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Työntekijöitä on kannustettu kehittämään yhteistoimintaa työyhteisössä työhyvinvoinnin parantamiseksi.  Työyhteisön pelisääntöjen noudattaminen ja niiden esillä pitäminen.

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Rauhalan palvelukeskus</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Minna Perälä

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Omaisilta ja läheisiltä saadut palautteet on huomioitu ja pyritty muokkaamaan toimintaa niiden mukaisesti.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Huolehditaan turvallisesta lääkehoidosta, puututaan mahdollisiin poikkeamiin ja pyritään ennaltaehkäisemään niiden synty.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	HaiPro ja HseLite ilmoitusten tekemiseen rohkaistaan henkilöstöä. Ilmoitukset käydään läpi talokokouksissa. Ilmoitusten perustella on muokattu mm. muistiosaston välivuoron tehtäväkuvaa enemmän vaaratilanteita ennaltaehkäisevään suuntaan.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Työvuorosuunnitteluun laadittavat pelisäännöt ohjaamaan suunnittelua tukemaan autonomista suunnittelua. Työyhteisön pelisääntöjen pohtiminen.  Ympäristön viihtyisyydestä huolehtiminen

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Väistön ryhmäkodit</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Minna Leppäharju

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Toimintaa on kehitetty saatujen palautteiden perusteella esimerkiksi järjestetty yksikön sisäisiä koulutuksia.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Töiden uudelleenjärjestelyillä työvuoroissa. Aloitettu moduuli työskentely. Henkilöstö käy alku vuoden aikana tietoturva ja tietosuojakoulutukset.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	HaiPro ilmoitukset ja HSE Lite ilmoitukset käsitellään 1-2 x kuukaudessa talokokouksissa ja toimintaa kehitetään ilmoituksissa esille tulleiden asioiden mukaan.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Työntekijöitä on kannustettu osallistumaan koulutuksiin.  Toimitilat ja ympäristö ovat viihtyisiä.  Työntekijät voivat vaikuttaa omaan työhönsä.

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Suutarin Pihlaja</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Juha Torvinen

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Palveluiden käyttäjien palaute on ollut pääosin suullista ja positiivista. Yhteydenpitoa tiivistetty läheisten kanssa ja hoitosuunnitelmia päivitetty yhdessä asiakkaiden kanssa.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Käyty moniammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti läpi asiakkaiden tarpeita ja huolehdittua ajantasaisista lääkelistoista ja hoitosuunnitelmista
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Oikeanlaisten, toimivien ja sopivien apuvälineiden käyttö asiakastilanteissa, hankittu uusi potilasnostin turvaamaan asiakkaiden turvallisuus. Oikeanlaisen ja toimivan valaistuksen toimivuuden ylläpitoon tehty yhteistyötä kiinteistön hoitajan kanssa.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Huolehdittu tilojen siisteydestä ja kehitetty henkilöstön RAI-arvioinnin osaamista.

## 2 VAMMAISPALVELUT

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Pihlajalintu</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Riikka Pukkila

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Omaisilta ja läheisiltä saadut palautteet on huomioitu ja pyritty muokkaamaan toimintaa niiden mukaisesti.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Henkilöstö on suorittanut pakolliset koulutukset tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.  Henkilöstön riittävyyteen on kiinnitetty huomiota.  Henkilökohtaiset avustajat on saatu niitä tarvitseville asukkaille, joten tämä on näkynyt yksikön arjessa retkien lisääntymisenä.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Henkilöstöä on kannustettu HSE lite- ilmoitusten ja HaiPro-ilmoituksen tekemiseen. Ilmoitukset käydään läpi yhdessä yksikköpalavereissa ja pohditaan keinoja tilanteiden ennaltaehkäisyyn.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Työntekijöitä on kannustettu osallistumaan koulutuksiin.  Toimitilat ja ympäristö ovat viihtyisiä.  Työntekijät voivat vaikuttaa omaan työhönsä.

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Uunilintu</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Riikka Pukkila

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Omaisilta ja läheisiltä saadut palautteet on huomioitu ja pyritty muokkaamaan toimintaa niiden mukaisesti.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Reagoimme tilanteen vaatimalla aikataululla poikkeamiin ja selvitämme poikkeamaan johtaneet syyt, jotta voimme tarkastella ohjeitamme, osaamista ja tiedon kulun haasteita.  Henkilöstö on suorittanut pakolliset koulutukset tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.  Henkilöstön riittävyyteen on kiinnitetty huomiota.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Henkilöstöä on kannustettu HSE lite- ilmoitusten ja HaiPro-ilmoituksen tekemiseen. Ilmoitukset käydään läpi yhdessä yksikköpalavereissa ja pohditaan keinoja tilanteiden ennaltaehkäisyyn.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Toimitilojen viihtyvyyteen on kiinnitetty huomiota.  Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja hyödyntää ominaisuuksiaan ja vahvuuksiaan.  Kannustettu henkilöstöä osallistumaan erilaisiin koulutuksiin.  Henkilöstö kehitti oman positiivisen palautteen palautekanavan työyhteisön jäsenille ja tämä oli erittäin palkitseva ja innostava



<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Kotipihlaja</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Sanna Haavisto

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Asukkaiden omaisilta saatu palaute on pääosin ollut positiivista.</p> <p>Asukkaiden kanssa on tehty erilaisia retkiä, ostosreissuja ja konserttikeikkoja heidän yksilöllisyytensä huomioiden.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>Henkilöstö on suorittanut pakolliset koulutukset tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.</p> <p>Henkilöstön riittävyyteen on kiinnitetty huomiota.</p> <p>Henkilökohtaiset avustajat on saatu niitä tarvitseville asukkaille, joten tämä on näkynyt yksikön arjessa retkien lisääntymisenä.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Henkilöstöä on kannustettu HSE lite- ilmoitusten ja HaiPro-ilmoituksen tekemiseen. Ilmoitukset käydään läpi yhdessä yksikköpalavereissa ja pohditaan keinoja tilanteiden ennaltaehkäisyyn.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Toimitilojen viihtyvyyteen on kiinnitetty huomiota.</p> <p>Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja hyödyntää ominaisuuksiaan ja vahvuuksiaan.</p> <p>Kannustettu henkilöstöä osallistumaan erilaisiin koulutuksiin.</p>



<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Niittykoti</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Sanna Haavisto

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Omaisten kanssa ollaan tiiviisti yhteistyössä ja heiltä on saatu positiivista palautetta. Aktiviteetteja on asukkailla paljon esim. Erilaisia retkiä.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Henkilöstö on suorittanut pakolliset koulutukset tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.  Henkilökohtaiset avustajat on saatu niitä tarvitseville asukkaille, joten tämä on näkynyt yksikön arjessa kuntoilun ja retkien lisääntymisenä.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Henkilöstöä on kannustettu HSE lite- ilmoitusten ja HaiPro-ilmoituksen tekemiseen. Ilmoitukset käydään läpi yhdessä yksikköpalavereissa ja pohditaan keinoja tilanteiden ennaltaehkäisyyn.  Työturvallisuus havainnot tunnistettu.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Toimitilojen viihtyvyyteen on kiinnitetty huomiota.  Kannustettu henkilöstöä osallistumaan erilaisiin koulutuksiin.



<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Pajulintu</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Sanna Haavisto

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatu palaute on ollut pääosin positiivista.</p> <p>Työyhteisön kesken puhutaan avoimesti ja mietitään yhdessä uusia toimintatapoja toiminnan kehittämiseksi.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>Yksiköiden välistä yhteistyötä ja tiedonkulkua on kehitetty.</p> <p>Välineistöä on uusittu tarpeen mukaan mm. Työtuolit asiakkaille.</p> <p>Henkilöstö suorittaa pakolliset koulutukset tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.</p> <p>Haipro palautteet käsitellään yksikön kesken.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Käytössä HSE-lite.</p> <p>Ilmoitukset käsitellään jokainen erikseen sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Mahdollisuus lisä- ja täydennyskoulutuksiin.</p> <p>Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja hyödyntää vahvuuksiaan ja ominaisuuksiaan. Sisäisiä toimintatapoja on kehitetty ja muokattu työtehtäviä ja vastuualueita yksikön sisällä.</p>

## 3 KOTIHOITO JA TERVEYSKESKUSSAIRAALA

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Kotihoito Parkano ja Kihniö</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Niina Rustari, Katri Kumpulainen

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Kyseisenä ajanjaksona palautekanavien kautta on tullut muutamia palautteita. Yhteistyö asiakkaiden ja omaisten kanssa on meille tärkeää, ja olemme jatkaneet asiakkaiden kohtaamisten, asiakaskäyntien toteutuksen ja sisällön jatkuvaa kehittämistä. Aloimme entistä tarkemmin arvioida ja seurata hoitajien työpäiviin liittyvää välitöntä ja välillistä työaikaa, jotta voimme tehostaa asiakaskäyntien toteutumista.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>Asiakasturvallisuushavaintojen perusteella kehitämme jatkuvasti lääkehoidon osaamista ja tiedon kulkua, sekä lääkehoidon prosessien sujuvuutta. Pyrimme täten varmistamaan turvallisen lääkehoidon toteutumisen kaikissa asiakastilanteissa.</p> <p>Reagoimme tilanteen vaatimalla aikataululla poikkeamiin ja selvitämme poikkeamaan johtaneet syyt, jotta voimme tarkastella prosesseja, ohjeita, osaamista ja tiedottamiseen liittyviä asioita.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Turvallisuuspoikkeamien ilmoituksiin liittyviä HSE lite järjestelmän käyttö on ollut työntekijöiden aktiivisessa käytössä ja poikkeamailmoitusten perusteella kehitämme toimintaamme. Tunnistetut riskit on käsitelty ilmoitusten perusteella henkilöstön kanssa, tarvittavalla laajuudella ja aikataululla.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Pihlajalinnan johtamisperiaatteet on käyty henkilöstön kanssa läpi ja ne ohjaavat toimintaamme.</p> <p>Olemme myös kirkastaneet kaikkien ammattiryhmien työnkuvia ja vastuita, jotta voimme taata asiakkaiden laadukkaan ja kokonaisvaltaisen hoidon.</p>

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Terveyskeskussairaala</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Salla Kallioniemi

<p><b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b></p>	<p>Palautteita olemme saaneet potilaita ja heidän omaisiltaan syys-joulukuussa yli 50. Käsittelemme palautteet säännöllisesti henkilökunnan kanssa.</p> <p>Saamamme palaute on ollut pääosin positiivista, potilaamme ovat olleet tyytyväisiä saamaansa hoitoonsa ja kuntoutukseen.</p> <p>Osastolla oleva kirjaston ylläpitämä kirjavalikoima on uusittu potilaiden toiveita kuullen.</p> <p>Yhteistyö potilaan ja omaisten kanssa on yksi tärkeistä lähtökohdista potilaidemme hoidossa. Potilaan ottaminen enemmän mukaan hoitonsa suunnitteluun sekä hoitoonsa liittyvien päätösten tekemiseen on ollut kehittämiskohteenamme.</p>
<p><b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b></p>	<p>Potilasturvallisuuteen liittyen olemme laatineet erilaisia toimintamalleja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Potilaiden lääkehoidon jatkuminen kotiutustilanteessa</li> <li>– Polikliiniset potilaat</li> <li>– Kaatuneen potilaan välittömät toimenpiteet</li> </ul>
<p><b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b></p>	<p>Riksien tunnistaminen, niiden havainnointi ja käsittely ovat osaston kehittämistyössä tärkeässä roolissa. Työkaluna tähän on HSElite järjestelmä.</p> <p>Poikkeavuuksiin reagoidaan nopeasti, tällaisia ovat olleet mm. Tilojen turvallisuuteen liittyvät asiat, joita yhteistyössä kaupungin kanssa on parannettu.</p> <p>Työturvallisuuteen liittyen teemme yhteistyötä tth:n kanssa, mm. Työpaikkaselvitys, terveystarkastukset</p>



<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Osastolla on otettu käyttöön Pirhan toimintamalli, EI painehaavoille.</p> <p>Henkilökunnan kanssa on käyty läpi laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, lain 29 § mukainen ilmoittamisvelvollisuus.</p> <p>Sidosryhmien kanssa olemme käyneet läpi hoitoprosesseja.</p> <p>Parkano-Kihniö alueella on otettu käyttöön marraskuussa 2024 Minun tiimini –toimintamalli</p> <p>Hoitohenkilökunta on päivittänyt koulutuksissa elvytysosaamistaan</p> <p>Loppuvuoden aikana olemme yhdessä käyneet läpi Pihlajalinnan johtamisperiaatteita ja olemme sitoutuneet toimimaan niiden mukaisesti.</p>
--	--

#### 4 TERVEYSPALVELUT

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Vastaanottopalvelut</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Piia Kaskenviita

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Käsitlemme kaikki saamamme asiakaspalautteet joko yhteisesti tai yksittäisten ammattilaisten kesken.</p> <p>Asiakaspalaute on ollut positiivista, asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun.</p> <p>Puhelinpalvelumme takaisinsoitot soittamme saman päivän aikana ja hoitoon pääsy toteutuu lain mukaisesti.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on osa jokapäiväistä työtämme. Tätä seuraamme, raportoimme ja kehitämme aktiivisesti.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Seuraamme ja kannustamme työntekijöitämme jatkuvaan, aktiiviseen turvallisuushavainnointiin. Työntekijät päivittävät säännöllisesti muun muassa tietosuojaja- ja tietoturva osaamistaan.</p> <p>Teemme tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Olemme ottaneet käyttöömme ja jalkauttaneet arjen toimintamalliksi Pihlajalinnan johtamisperiaatteet, joita ovat:</p> <p><i>Mahdollistan kasvun – Kannan vastuun – Otan mukaan - Välitän - Olen reilu</i></p> <p>Sitoudumme kaikki noudattamaan näitä periaatteita omassa työssämme ja toiminnassamme.</p> <p>Kannustamme työntekijöitä aktiiviseen itsensä ja oman työnsä kehittämiseen. Työntekijämme osallistuvat säännöllisesti sisäisiin ja ulkoisiin koulutuksiin.</p> <p>Vastaanottopalveluiden sairaanhoitajat ja lääkärit ovat päivittäneet koulutusten kautta elvytysosaamisensa.</p> <p>Otamme työntekijät mukaan toimintamme kehittämiseen. Olemme keränneet työntekijöiltä ajatuksia ja näkökulmia siitä, mitkä asiat arjen työssä kaipaavat kehittämistä tai uutta toimintamallia. Työntekijät pääsevät itse vaikuttamaan ja antamaan kehitysideoita, joita lähdemme yhdessä työstämään.</p>

	Olemme ottaneet käyttöön uusia toimintatapoja, joista esimerkkinä terveys- ja hoitosuunnitelmat, sekä Minun tiimini toimintamalli.
--	--

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Suun terveydenhuolto, Parkano</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Katja Anttila

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Palaute saadusta hoidosta on ollut pääosin positiivista. Kaikki asiakaspalautteet käydään läpi yksikön työntekijöiden kesken.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Henkilöstö suorittaa vuosittain pakolliset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset.  Haipro palautteet käsitellään koko yksikön kesken.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	HSE lite ilmoitukset ovat käytössä, ilmoitukset käsitellään jokainen erikseen palveluvastaavan toimesta ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Asiakaspalautteiden seuranta kuukausittain, nps lukujen seuranta. Keräämme asiakaspalautetta joka kuukausi.  Varhaisen puuttumisen/aktiivisen välittämisen malli käytössä yksikössä työntekijöiden hyvinvoinnin turvaamiseksi.  Työntekijöille järjestetty koulutusta ajankohtaisista aiheista, kuten aseptiikka ja infektioiden torjunta.



<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Suun terveydenhuolto, Kihniö</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Katja Anttila

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Palaute saadusta hoidosta on ollut pääosin positiivista. Kaikki asiakaspalautteet käydään läpi yksikön työntekijöiden kesken.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>Henkilöstö suorittaa vuosittain pakolliset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset.</p> <p>Haipro palautteet käsitellään koko yksikön kesken.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>HSE lite ilmoitukset ovat käytössä, ilmoitukset käsitellään jokainen erikseen palveluvastaavan toimesta ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Asiakaspalautteiden seuranta kuukausittain, nps lukujen seuranta. Keräämme asiakaspalautetta joka kuukausi.</p> <p>Varhaisen puuttumisen/aktiivisen välittämisen malli käytössä yksikössä työntekijöiden hyvinvoinnin turvaamiseksi.</p> <p>Työntekijöille järjestetty koulutusta ajankohtaisista aiheista, kuten aseptiikka ja infektioiden torjunta.</p>



## 5 HYVINVOINTIPALVELUT

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Mielenterveys- ja päihdepalvelut</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Sari Piirtola

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Käyttäjien antama palaute on ollut pääosin positiivista. Palveluihin pääsee sujuvasti, keskimääräistä nopeammalla aikataululla. Kaikki palautteet huomioidaan ja käsitellään yhdessä ja kehitetään toimintaa palautteen vaatimalla tavalla.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Työn uudelleenjärjestelyillä resurssien muuttuessa on pyritty sujuvoittamaan palveluita asiakkaan näkökulmasta. Palvelutuotannossa toteutuu hoitotakuu. Yksiköiden välinen yhteistyö on lisännyt asiakasprosessien etenemistä. Tällä hetkellä toimitilat ja laitteet ovat ajanmukaisia. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti tietoturvaan ja – suojaan liittyen.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Riskienhallinnan arviointia tehdään säännöllisesti ja toimintaa kehitetään niiden perusteella. Yhteistyötä on lisätty esim. yleislääketieteen kanssa, jolloin asiakkaan hoitopolku sujuvoittuu entisestään.  Yksikössä on käytössä HSE-lite-ilmoitukset, jossa työntekijä voi ilmoittaa viipymättä työturvallisuuteen liittyvistä asioista. HaiPro-ilmoituksilla voidaan ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvät asiat. Mahdolliset puutteet käsitellään viipymättä ja käydään läpi henkilöstön kanssa. Yksikössä on suunnitelmat erilaisten erityistilanteiden varalta, mikä edesauttaa varautumista niihin.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Palvelun laatua ja asiakaskokemuksia yksikössä seurataan aktiivisesti. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan säännöllisillä keskusteluilla ja tarvittaessa lisäkoulutuksilla. Työhyvinvointiin on kiinnitetty huomiota ja käytössä on aktiivisen välittämisen malli. On varmistettu, että kaikilla työntekijöillä on ajantasaiset toimitilat ja viihtyisä työympäristö. Pirkanmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluiden kanssa tehdään aktiivisesti yhteistyötä ja pyritään yhtenäistämään toimintamalleja.

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Neuvolapalvelut, opiskelija- ja kouluterveydenhuolto</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Sari Piirtola

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Käyttäjien antama palaute on ollut pääosin positiivista. Toiminta on ollut sujuvaa ja palveluiden piiriin on päässyt nopeasti. Mikäli epäkohtia on ilmennyt, toimintatapoja on muutettu paremmaksi palautteen vaatimalla tavalla.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Työntekijöiden vaihtuessa työn uudelleenjärjestelyillä on pyritty takaamaan asiakasprosessien sujuvuus vaihdoksista huolimatta. Toimintatapoja on kehitetty toimivimmiksi, yhteistyötä eri yksiköiden välillä on lisätty. Toimitilat ja laitteet ovat ajanmukaisia ja niitä päivitetään tarpeen mukaan. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti tietoturvaan ja – suojaan liittyen.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Riskienhallinnan arviointia tehdään säännöllisesti ja toimintaa kehitetään niiden perusteella.  Yksikössä on käytössä HSE-lite-ilmoitukset, jossa työntekijä voi ilmoittaa viipymättä työturvallisuuteen liittyvistä asioista. HaiPro-ilmoituksilla voidaan ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvät asiat. Mahdolliset puutteet käsitellään viipymättä ja käydään läpi henkilöstön kanssa. Yksikössä on suunnitelmat erilaisten erityistilanteiden varalta, mikä edesauttaa varautumista niihin.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Palvelun laatua ja asiakaskokemuksia yksikössä seurataan aktiivisesti. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan säännöllisillä keskusteluilla ja tarvittaessa lisäkoulutuksilla. Työhyvinvointiin on kiinnitetty huomiota ja käytössä on aktiivisen välittämisen malli. On varmistettu, että kaikilla työntekijöillä on ajantasaiset toimitilat ja viihtyisä työympäristö. Pirkanmaan hyvinvointialueen lapsi- ja perhepalveluiden kanssa tehdään aktiivisesti yhteistyötä ja pyritään yhtenäistämään toimintamalleja.