

OMAVALVONTARAPORTIT

Kolmostien Terveys Oy

Koonti ajalta touko-elokuu 2025

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	18

1 IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT

Palveluyksikkö:	Rantakodon palvelukeskus
Vastuuhenkilön nimi:	Henna Kaihlamäki

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asiakasraadit ovat käynnistyneet, niistä on omahoitajat ilmoittaneet omaisille. Myös ilmoitustaululle/näkyvälle paikalle on suunnitteilla asukasraatien aikataulu. Asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyn myötä on kehitetty toimintaa. Omaisten ovat tuoneet hyvin myös toiveita toimintaan ja huomioitu näitä toimintavoissa ja asukkaiden hoidossa. Lyhytaikaisasiakkaille ja heidän omaisilleen infotilaisuus (9/25).
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Kannustetaan henkilöstöä Hairpro ilmoituksien tekemiseen. Hairpro ilmoitukset käsitellään talokokouksissa, joissa pohditaan yhteisesti parannuskeinoja ja kehitetään yhteisiä toimintatapoja. On pohdittu lääkehoidon toimivuutta sekä tietosuojaan liittyviä asioita, kuten asukastietoja sisältävien dokumenttien säilytys ja hävittäminen. Yöaikaisen hoidon asiakasturvallisuuden seuranta, kotihoidon yöhoitajan riittävyys yksikössämme.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	HSE lite –ilmoitukset käsitellään talokokouksissa. Riskienhallinnoista keskustellaan jatkuvasti ja kehitetään toimintatapoja.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Työntekijöille on kaikille pakollisten koulutuksien lisäksi tarjottu lisäkoulutusta. Tyhy-päivää on suunniteltu yhdessä, sekä on kiinnitetty enemmän huomiota yhteisien tilojen viihtyvyyteen sekä esteettömyyteen. Kesäkukkia on hankittu päätalolle sekä Nummikotiin. Harrastehetkien toteutumiseen on panostettu. Hyvistä hygieniakäytännöistä, infektioiden torjumisesta sekä kestävästä kehityksestä käydään kehittävää keskustelua.

Palveluyksikkö:	Rauhalan palvelukeskus
Vastuuhenkilön nimi:	Minna Perälä

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asiakasraadit ovat olleet käynnissä säännöllisesti ollen jokaisen kuukauden viimeisenä sunnuntaina.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	HaiPro ilmoitukset käsitellään säännöllisesti talokokouksissa ja pohditaan toimintatapoja esille nousseihin asioihin. On pohdittu mm. lääkeshoidon turvallisuutta ja toimivuutta sekä hävikkiä erityisesti tarvittavien lääkkeiden osalta, toimintatapoja aggressiivisuustilanteissa ja tapaturmatilanteissa, sekä myös mm. hoidon järjestelyihin liittyvissä tilanteissa. Työntekijöitä kannustetaan aktiiviseen HaiPro-ilmoitusten tekoon.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	HseLite ilmoitukset käsitellään niin ikään talokokouksissa säännöllisesti. Ilmoitusten perusteella tehdään yhteistyötä eri yhteistyötahojen, asiakasohjaajan, lääkärin, omaisten, it-tuen, päällikön jne. kanssa. Pohditaan keinoja ilmoituksissa nousseihin asioihin, aggressiivisuus tilanteisiin, turvallisuuslaitteiden toimivuuteen, esim. vartijahäly, ympäristön siisteyteen, tietoteknisten laitteiden toimivuuteen jne. Toisinaan pohditaan myös, että asukkaat ovat tarpeidensa mukaisesti oikeassa palvelussa ja toimitaan tässä yhteistyössä Pirhan asiakasohjaajan kanssa. Toimien vastetta seurataan päivittäisessä raportoinnissa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	On laadittu viikko-ohjelma asukkaiden harrastetoiminnan suhteen. Viikolle on pohdittu erilaisia aktiviteetteja eri päville, pallottelua, tuolijumppaa, paikallislehden lukua, pelejä ja musiikkia. Työntekijät ovat suunnitelleet tyhy-ohjelmaa omissa ryhmissään. Työntekijöillä on ollut koulutusta mm. kirjaamiseen liittyen, pakollisten koulutusten lisäksi. Terassialueet ovat olleet kovassa käytössä ja niihin on hankittu mm. kesäkukkia viihtyvyyden lisäämiseksi. On kannustettu henkilöstöä myös yleisen siisteyden ylläpitoon ja tilojen esteettömyyteen. On myös pohdittu yleisiä hygieniasioita hygieniavastaavan johdolla.

Palveluyksikkö:	Väistön ryhmäkodit
Vastuuhenkilön nimi:	Juha Torvinen

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asukasraadit ovat olleet kuukausittain käytössä molemmissa yksiköissä. Touko-elokuun aikana on panostettu erityisesti ulkoilun mahdollistamisen lisäämiseen, jota on toivottu asukkaiden ja omaisten pyynnöstä. Jokaiselle päivälle on nimetty molempiin ryhmäkotiin ulkoilusta vastaava hoitaja, joka on aina säiden salliessa tarjonnut ja mahdollistanut ulkoilun asukkaille. Päiväkahvin aikaa muutettiin asukkaiden ja omaisten pyynnöstä heille paremmin sopivaan aikaan.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Keskustelua on käyty henkilöstöpalaverissa Haipro ilmoituksista, jotka ovat koskeneet lääkehoidon prosessia. Keskustelussa on noussut tarkkaavaisuudesta ja lääkkeiden tarkistamisesta lääkejakojen aikana. Lääkejakoa ja lääkkeiden säilyttämistä on parannettu muuttamalla lääkekärryjen laatikostojen kokoa ja lukkoja.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Touko-elokuun aikana Väistössä on tapahtunut yksi työtapaturma, joka johtui liukastumisesta. Henkilöstöpalaverissa on käyty keskustelu omien jälkien siivoamisesta ja turvallisuusriskien huomioimisesta työympäristössä ja niiden välittömistä korjauksista. Vanhan pyykinpesukoneen mennessä rikki, huoltotarpeen kartoituksessa huomattiin piirilevyjen ja johtojen sulamista. Tämä olisi voinut aiheuttaa palovaaran. Pyykinpesukonetta ei lähdetty huoltamaan vaan ostettiin uusi. Pyykinpesukoneen palovaara käydään myös läpi syyskuun henkilöstöpalaverissa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Yksikössä aloitti uusi palveluvastaava 1.7. Yhteistyötä on tehty Suutarin pihlajan ja Rantakodon palveluvastaavien kesken, jotta yksikön arki pyörisi mahdollisimman sujuvasti perehdytysjakson aikana. Säännöllisiä henkilöstöpalavereita on pidetty ja työhyvinvointia on pyritty lisäämään erilaisin työaikajärjestelyin ja kyselyin arjen lomassa kasvotusten sekä henkilöstön keskusteluryhmässä. Kirjaamisen koulutuksia on suurin osa henkilöstöstä suorittanut ja yksi aloitti erillisen RAI koulutuksen. Myös muita koulutustarpeita on kartoitettu.

Palveluyksikkö:	Suutarin Pihlaja
Vastuuhenkilön nimi:	Juha Torvinen

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asukasraateja on pidetty säännöllisesti ja niissä esiin nousseita toiveita on otettu toiminnassa huomioon. Toiveena on ollut niin haitarimusiikkia kuin levyraatiakin, ja näitä on asukkaille järjestetty. Myös omaiset ovat olleet asukasraateihin tervetulleita. Asukkaiden sekä omaisten ajatuksia ja mielipiteitä huomioidaan myös päivittäin tapahtuvassa hoidossa ja kohtaamisissa. Esiin nousseita asioita käsitellään työntekijöiden kanssa myös muun muassa talopalavereissa.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	HaiPro-ilmoituksia käydään säännöllisesti läpi talopalavereissa pohtien samalla toimintatapoja sekä sitä, miten tilanteita voidaan ennaltaehkäistä. HaiPro-ilmoitusten tekemisen tärkeydestä on keskusteltu ja työntekijöitä on kannustettu niiden tekemiseen. HaiPro-ilmoituksissa esiin nousseisiin asioihin on puututtu niiden vaatimalla tavalla hyödyntäen myös moniammatillista yhteistyötä. Ilmoitusten perusteella olemme varmistaneet riittävän hoitotyön resurssin oikea-aikaisesti.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	HSE Lite –ilmoitusten tekemiseen on kannustettu ja opastettu. Talopalavereissa on selkiytetty esimerkkitilanteita, joissa HSE Lite-ilmoituksia tulee tehdä. HSE Lite –ilmoituksissa käytettäviä QR-koodeja on tuotu useampaan paikkaan henkilökunnan saataville, jotta ilmoituksia on tarpeen mukaan helppo tehdä. Myös HSE Lite –ilmoituksia käsitellään säännöllisesti talopalavereissa. Myös riskienhallintaa tehdään säännöllisesti yhteistoiminnassa työntekijöiden kanssa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Työntekijöille on suunniteltu työvuorolistoihin pakollisten koulutusten lisäksi muitakin koulutuksia, kuten kirjaamiskoulutusta. Asukkaiden aktiviteetteihin osallistumista/ulkoilua seurataan, jotta pystytään helposti havainnoimaan, että kaikki pääsevät osallistumaan toiveidensa ja kykyjensä mukaisesti. Päivittäisessä työvuorosuunnittelussa on nimetty hoitajat, joilla on vastuulla asukkaiden ulkoilutus. Tämä on toteutunut kiitettävästi. Eri toimijoiden kanssa on tehty yhteistyötä, jotta

	asukkaille on saatu järjestettyä vaihtelevaa toimintaa. Myös yksikön viihtyisää lasiterassia on hyödynnetty toiminnassa. Viihtyisyyttä on parannettu muun muassa kesäkukkia hankkimalla.
--	--

2 VAMMAISPALVELUT

Palveluyksikkö:	Pihlajalintu
Vastuuhenkilön nimi:	Riikka Pukkila

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Palaute ollut positiivista omaisilta, muutama suullinen huomautus on tullut siivouksen tasosta. Tarkastuskäynnin yhteydessä ilmenneet asiat on korjattu välittömästi.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Potilasturvallisuusilmoitukset tehdään Haipro ilmoituskanavan kautta. Havaittuihin epäkohtiin pyritään vaikuttamaan toiminnan/ käytänteiden muutoksilla tai ohjauksellisin keinoin.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksikössä on käytössä hse-lite vaara- ja hättätapaturmien sähköinen ilmoitus kanava. Ilmoitusten perusteella yksikössä kehitetään toimintatapoja, jotta vaaratapahtumilta välttyttäisiin. Mm. Apuvälineiden käyttöön panostaminen.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Kevätkaudella alkaneen työnohjauksen yhteydessä ilmi tulleita asioita on kehitetty ja työyhteisön toimintaan on tullut tehokkuutta ja yhteenkuuluvuutta. Työnohjaus jatkuu vielä syyskauden. Mitoituksessa on pysytty.

Palveluyksikkö:	Uunilintu
Vastuuhenkilön nimi:	Riikka Pukkila

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Palaute ollut positiivista omaisilta, muutama suullinen huomautus on tullut siivouksen tasosta. Tarkastuskäynnin yhteydessä ilmenneet asiat on korjattu välittömästi.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Potilasturvallisuusilmoitukset tehdään Haipro ilmoituskanavan kautta. Havaittuihin epäkohtiin pyritään vaikuttamaan toiminnan/ käytänteiden muutoksilla tai ohjauksellisin keinoin. Retkiä on pyritty mahdollistamaan ja niitä kivasti toteutunutkin. Mitoituksessa pysytty.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksikössä on käytössä hse-lite vaara- ja haittatapaturmien sähköinen ilmoitus kanava. Ilmoitusten perusteella yksikössä kehitetään toimintatapoja, jotta vaaratapahtumilta vältyttäisiin.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	

Palveluyksikkö:	Kotipihlaja
Vastuuhenkilön nimi:	Sanna Haavisto

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Palaute on ollut positiivista ja suullista asiakkaiden omailta. Asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia huomioidaan päivittäisissä toiminnoissa.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Asiakas- ja potilasturvallisuus havaintoja Haipro- ilmoituksia käsitellään säännöllisesti yksikköpalaverissa. Havaittuihin epäkohtiin pyritään vaikuttamaan toiminnan muutoksilla tai ohjauksellisin keinoin ja mietitään yhdessä, miten tilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä. Asiakkaiden osallistuminen eri aktiviteetteihin on mahdollistettu esim. avustajan kanssa. He ovat käyneet metsäretkillä, ostoksilla ja osa asukkaista oli viikon mittaisella kesäleirillä. Mitoituksessa pysytty.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksikössä on käytössä HSE-lite vaara- ja haittatapahtuma. Ilmoitusten tekemiseen kannustettu ja ne käsitellään yhdessä yksikköpalaverissa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Työntekijöille on suunniteltu työvuorolistoihin pakolliset koulutukset ja kannustettu osallistumaan eri koulutuksiin. Omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma on päivitetty kesäkuussa. Yksikön viihtyisyyteen ja ympäristön viihtyisyyteen on panostettu esim. kesäkukkasin.

Palveluyksikkö:	Niittykoti
Vastuuhenkilön nimi:	Sanna Haavisto

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Palaute on ollut positiivista ja suullista asiakkaiden omisilta. Asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia huomioidaan päivittäisissä toiminnoissa.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Asiakas- ja potilasturvallisuus havaintoja Haipro- ilmoituksia käsitellään säännöllisesti yksikköpalavereissa. Havaittuihin epäkohtiin pyritään vaikuttamaan toiminnan muutoksilla tai ohjauksellisin keinoin ja mietitään yhdessä, miten tilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä. Asiakkaiden osallistuminen eri aktiviteetteihin on mahdollistettu esim. avustajan kanssa. He ovat käyneet metsäretkillä, ostoksilla, lavatansseissa ja kaikki asukkaat olivat viikon mittaisella kesäleirillä.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksikössä on käytössä HSE-lite vaara- ja haittatapahtuma. Ilmoitusten tekemiseen kannustettu ja ne käsitellään yhdessä yksikköpalaverissa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Työntekijöille on suunniteltu työvuorolistoihin pakolliset koulutukset ja kannustettu osallistumaan eri koulutuksiin. Omavalvontasuunnitelma ja lääkesuunnitelma on päivitetty ja niihin on vaadittu lukukuittaukset. Yksikön viihtyisyyteen ja ympäristön viihtyisyyteen on panostettu esim. kesäkukkin.

Palveluyksikkö:	Pajulintu
Vastuuhenkilön nimi:	Sanna Haavisto

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Palaute on ollut positiivista ja suullista asiakkailta. Asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia huomioidaan päivittäisissä toiminnoissa.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Asiakas- ja potilasturvallisuus havaintoja Haipro- ilmoituksia käsitellään säännöllisesti yksikköpalaverissa. Havaittuihin epäkohtiin pyritään vaikuttamaan toiminnan muutoksilla tai ohjauksellisin keinoin ja mietitään yhdessä miten tilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä. Asiakkaiden osallistuminen eri aktiviteetteihin on mahdollistettu. Asiakkaiden kanssa tehtiin kaksi, päivän kestävä retkeä kesäkuussa ja elokuussa.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Yksikössä on käytössä HSE-lite vaara- ja haattatapahtuma. HSE-lite vaara- ja haattatapahtumia on tehty muutama ja niihin on puututtu ja ne on käsitelty yhdessä yksikköpalaverissa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Toimintaa on kehitetty asiakaspalautteen mukaan. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty. Pihlajalinnan yhteisiä johtamisperiaatteita on käyty lävitse yksikköpalaverissa. Ympäristö on viihtyisä.

3 KOTIHOITO JA TERVEYSKESKUSSAIRAALA

Palveluyksikkö:	Kotihoito Parkano ja Kihniö
Vastuuhenkilön nimi:	Niina Rustari, Katri Kumpulainen

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Kotihoitoon on tullut yksittäisiä asiakaspalautteita ja olemme käsitelleet ne riittävällä laajuudella. Palautteiden perusteella olemme kehittäneet toimintaamme mm. kertaamalla toimintamallejamme henkilöstön kanssa, henkilöstön lisäkoulutuksilla ja vuoropuhelulla asiakkaan ja omaisten kanssa.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Asiakasturvallisuus on meillä prioriteeteissa korkealla ja olemme kehittäneet lääkeprosesseja mm. työntekijöiden lääkehoidon näyttöjen osalta. Yksikössämme on aloittanut 1.8.2025 kaksi vastaavaa sairaanhoitajaa ja heidän vastuualueeseensa kuuluu yksikön lääkehoidon prosessit ja lääkehoidon osaaminen. Tällä pystymme takaamaan entistä paremman lääkehoidon osaamisen ja tasalaatuisuuden. HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen tekemiseen, mukaan lukien läheltä piti -tilanteet, ohjataan systemaattisesti. Havaintojen tekeminen nähdään oleellisena osana turvallisen ja laadukkaan lääkehoidon varmistamista. Henkilökunta on kyseisenä ajankohtana tehnyt kiitettävästi ilmoituksia asiakasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista. Reagoimme tilanteen vaatimalla aikataululla poikkeamiin ja selvitämme poikkeamaan johtaneet syyt, jotta voimme tarkastella prosesseja, ohjeita, osaamista ja tiedottamiseen liittyviä asioita.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Turvallisuuspoikkeamien ilmoituksiin liittyviä HSE lite järjestelmän käyttö on ollut työntekijöiden aktiivisessa käytössä edelleen ja poikkeamailmoitusten perusteella kehitämme toimintaamme. Tunnistetut riskit on käsitelty ilmoitusten perusteella henkilöstön kanssa, tarvittavalla laajuudella ja aikataululla.

	Olemme kerranneet väkivallan hallinnan toimintamallia työntekijöiden kanssa ja pyrkineet ennaltaehkäisemään tilanteita, joissa on riski väkivallalle. Pihlajalinna tietosuojavastaava on käynyt yksikköemme viikkopalaverissa kertaamassa tietosuojaan liittyviä riskejä ja toimintamalleja.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Pihlajalinnan laatutavoitteet ovat: • Erinomainen asiakaskokemus • Erinomainen potilasturvallisuus, jota varmistetaan ylivermaisella lääketieteellisellä osaamisella • Henkilökunta on hyvinvoiva ja motivoitunut • Kliiniset ja hallinnolliset prosessit toimivat laadullisten tavoitteiden mukaisesti ja suunnitellusti Nämä laatutavoitteet ohjaavat meidän toimintaamme ja sen lisäksi olemme sitoutuneet noudattamaan yhdessä laadittuja Pihlajalinnan johtamis-, palvelu, sekä PIHLIS-periaatteita. Olemme myös yhdessä henkilökunnan kanssa kehittäneet yksikön pelisäännöt näihin edellä mainittuihin periaatteisiin nojaten ja henkilökunta on sitoutunut niihin. Nämä kaikki keinot ovat ohjaamassa ja tukemassa meitä tuottamaan laadukasta kotihoitoa.

Palveluyksikkö:	Terveyskeskussairaala
Vastuuhenkilön nimi:	Salla Kallioniemi

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Asiakaspalautteita tullut touko-elokuussa paljon, 77 asiakaspalautetta. Potilaat olleet pääosin tyytyväisiä hoitoonsa ja kuntoutukseensa. Kehittämiskohteena nousi esiin sisäänkäynnin esteettömyyden parantaminen. Tähän suunnitelma laadittuna.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Haipro järjestelmä on käytössä aktiivisesti, työyhteisö kirjaa järjestelmään havaitsemansa läheltä piti ja tapahtuneet havainnot ja poikkeaman. Ilmoitukset käydään läpi työyhteisössä, reagoimme niihin tilanteen vaatimalla aikataululla ja selvitämme poikkeamiin johtaneet syyt, jotta voimme tarkastella toimintamallejamme, prosessejamme, osaamistamme ja tiedonkulkuun. Potilasturvallisuuteen, lähinnä tapaturmien ennalta ehkäisyyn olemme kiinnittäneet entistä enemmän huomiota, olemme päivittäneet toimintaohjeitamme ja olemme ottaneet käyttöömme omaoikeuksiaan uusia osa-alueita.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	HSE lite järjestelmä on tärkeä arjen työkalu riskienhallinnassa. Havainnoissa on kiinnitetty huomiota potilashuoneiden valaistukseen sekä lukkojen toimivuuteen. Asiat on saatettu kiinteistön omistajan tietoon.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Potilastyytyväisyys on yksi meidän keskeisistä mittareistamme. Tulosten saaminen ja muutosten havaitseminen on tärkeää, jotta tunnistamme mahdolliset muutokset. Teemme jatkuvasti töitä, jotta potilaat kokevat olonsa turvalliseksi ja saavat parhaan mahdollisen hoidon. Olemme käyneet läpi sekä sitoutuneet noudattamaan Pihlajalinnan periaatteita

4 TERVEYSPALVELUT

Palveluyksikkö:	Vastaanottopalvelut
Vastuuhenkilön nimi:	Piia Kaskenviita

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Palveluiden käyttäjien antama palaute käsitellään ja tarkastellaan aina myös palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Olemme tehostaneet Kihniön lähiasiointipisteen toiminnasta ja palveluista tiedottamista nettisivujen ja sosiaalisen median lisäksi myös paikallisesti muun muassa Kihniön apteekin ja kirjaston ilmoitustauluilla ja sieltä mukaan otettavin tiedottein. Näiden lisäksi puhelinpalvelussamme ja vastaanotoilla kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden/potilaiden ohjaukseen ja neuvontaan. Kihniön lähiasiointipisteelle avattiin kuntalaisten asukastyöpajassa nousseesta toiveesta palvelupiste, jossa asiointi mahdollisuus kahdesti viikossa
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Potilasturvallisuushavaintojen tekeminen ja poikkeamien havaitseminen ovat jokapäiväistä työtämme. Havainnot ja poikkeamat kirjataan ja raportoidaan, sekä käsitellään tarvittavalla laajuudella henkilöstön kanssa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta parantaaksemme olemme kiinnittäneet huomiota yksiköiden väliseen tiedonkulkuun ja sisäiseen viestintään
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Riskienhallinnan perusteella ja henkilöstömme havainnointien kautta olemme kiinnittäneet huomiota yksikkömme siivoustyöhön ja täten työturvallisuuteen sekä viihtyvyyteen. Pelastussuunnitelma on päivitetty. Päivityksessämme on yksikön hälytyskaavio ja henkilöstön toimintamalli häiriö- ja poikkeustilanteissa.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Olemme läpikäyneet Pihlajalinnan Pihlis-periaatteita ja niiden näkyvyyttä toiminnassamme. Nämä toimintatavat ja arvot ohjaavat henkilöstömme ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta ja arjen toimintaa korostaen yhteistyötä, auditoinneista nousseita kehittämistoimia ja vastuullisuustyötä. vastuunottoa ja luottamusta, yhdessä

	onnistumista, huolenpitoa sekä avointa ja rakentavaa palautekulttuuria. "Tavoitteenamme on olla halutuin työyhteisö – paikka, jossa viihdytään, kehitetään ja onnistutaan yhdessä." Lähiesihenkilö on käynyt työntekijöiden kanssa one-to-one keskusteluita osana tavoite- ja kehityskeskusteluita. One-to-one keskusteluissa tärkeintä on kuulla, miten työntekijä jaksaa, mitä hänelle kuuluu? Lisäksi keskusteluissa on käyty läpi työntekijöiden henkilökohtaisia tavoitteita ja koulutustoiveita. Henkilöstökokemuksen kehittymistä on mitattu ja tarkasteltu toukokuulla henkilöstön Minipulssi-kyselyllä, tämän tulokset toimivat arjessa johtamisen tukena. Teemme aktiivista yhteistyötä työterveyshuollon kanssa ja toimimme aktiivisesti välittäen. Vuoden 2026 toimintasuunnitelmaa on rakennettu yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö on pohtinut palveluidemme ja toimintamme vahvuuksia ja heikkouksia, sekä mahdollisuuksia ja uhkia. Olemme yhdessä miettineet ja asettaneet tavoitteita ja keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi liittyen asiakkaisiin, henkilöstöön, talouteen ja palveluihin.
--	---

Palveluyksikkö:	Suun terveydenhuolto, Parkano
Vastuuhenkilön nimi:	Katja Anttila

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Touko-elokuussa NPS 85 (Parkanon STH:n osalta). Asiakastyytyväisyys hyvä. Asiakaspalautteet erinomaisia hoidon- ja palvelun laadun osalta. Muutama kriittinen palaute hoitoon pääsyaikaan liittyen. Hoitotakuu täyttyy kuitenkin vaaditusti.
--	---

2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Haipro- ilmoitukset käytössä. Työntekijöitä muistutetaan säännöllisesti tarvittaessa tekemään haipro- ilmoituksia. Tulleet haipro-ilmoitukset käsitellään ja käydään läpi yksikön palaverissa. Mm. lähetekäytäntöjä on tarkennettu ja kerrattu kuluneella jaksolla.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	HSE-lite ilmoitukset ovat käytössä. Henkilökuntaa muistutetaan tasaisin väliajoin HSE-lite ilmoitusten tekemisestä. Ilmoitukset käsitellään esihenkilön toimesta ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Toukokuussa oli työsuojeluviikko, jossa aiheina mm. Poistumistiet, turvallisuuskävely, turvallisuuskoulutus.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja perehdytyskansio on päivitetty ja näihin vaadittu lukukuittaukset. Pihlajalinnan yhteisiä johtamisperiaatteita on käyty läpi henkilökunnan kanssa. Pihlajalinnan yhteisiä pihlisperiaatteita on käyty läpi henkilökunnan kanssa.

Palveluyksikkö:	Suun terveydenhuolto, Kihniö
Vastuuhenkilön nimi:	Katja Anttila

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Touko-elokuussa NPS 97 (Kihniön STH:n osalta). Asiakastyytyväisyys erinomainen. Asiakaspalautteet erinomaisia hoidon- ja palvelun laadun osalta. Muutama kriittinen palaute hoitoon pääsyaikaan liittyen. Hoitotakuu täyttyi kuitenkin vaaditusti.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Haipro- ilmoitukset käytössä. Työntekijöitä muistutetaan säännöllisesti tarvittaessa tekemään haipro- ilmoituksia. Tulleet haipro-ilmoitukset käsitellään ja käydään läpi yksikön palaverissa. Mm. lähetekäytäntöjä on tarkennettu ja kerrattu kuluneella jaksolla.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	HSE-lite ilmoitukset ovat käytössä. Henkilökuntaa muistutetaan tasaisin väliajoin HSE-lite ilmoitusten tekemisestä. Ilmoitukset käsitellään esihenkilön toimesta ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Toukokuussa oli työsuojeluviikko, jossa aiheina mm. Poistumistiet, turvallisuuskävely, turvallisuuskoulutus.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja perehdytyskansio on päivitetty ja näihin vaadittu lukukuittaukset. Pihlajalinnan yhteisiä johtamisperiaatteita on käyty läpi henkilökunnan kanssa. Pihlajalinnan yhteisiä pihlisperiaatteita on käyty läpi henkilökunnan kanssa.

5 HYVINVOINTIPALVELUT

Palveluyksikkö:	Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Vastuuhenkilön nimi:	Sari Piirtola

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Palaute on pääsääntöisesti positiivista. Hoidon piiriin pääsee sujuvasti. Aina tehty lähete ei johda asiakkuuteen ja tästä ei automaattisesti lähde asiakkaalle tietoa. Uuden potilastietojärjestelmän myötä kehitetty palvelua siten, että asiakkaalle lähtee tieto, mikäli lähetteen myötä asiakkuutta ei synny. Sama tieto löytyy myös kanta-palveluista, joista asiakas itse voi tiedon käydä tarkistamassa.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Yksikössä on käytössä HSE lite turvallisuusilmoitukset ja HaiPro potilasturvallisuusilmoitukset, joita seurataan säännöllisesti. Mahdollisesti tehtyjen havaintojen perusteella asia otetaan käsittelyyn seuraavassa kuukausipalaverissa, johon osallistuu kaikki yksikön työntekijät. Palautteen perusteella toimintaa kehitetään sujuvammaksi ja pyritään ennaltaehkäisemään jatkossa mahdolliset poikkeamat.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Riskienhallintaa seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella toimintaa on kehitetty, esimerkkinä toimintamallien yhtenäistäminen ja työtehtävien tasapuolinen jakautuminen työntekijöiden kesken. On otettu käyttöön toimintamalli, jossa jokainen työntekijä vuorollaan huolehtii yksikön yleisien käytännön asioiden toteutumisesta yksi viikko kerrallaan.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Yllä mainitun toimintamallin myötä varmistetaan se, että asiakas saa tasalaatuaista palvelua ja asiakaskokemus on mahdollisimman positiivinen. Yhteinen toimintamalli varmistaa työntekijöiden osaamisen tasapuolisesti, eikä yksittäinen työntekijä kuormitu. Yhteinen toimintamalli lisää työntekijöiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä, kun työtehtävät jakautuvat tasaisesti kaikille vuorollaan. Henkilöstön koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan.

Palveluyksikkö:	Neuvolapalvelut, opiskelija- ja kouluterveydenhuolto
Vastuuhenkilön nimi:	Sari Piirtola

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella	Saatu asiakaspalaute on ollut positiivista. Palautteet tuotu henkilöstön tietoon ja täten kannustettu jatkamaan samaan malliin, koska asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä. Kun toiminta on lähtökohtaisesti sujuvaa ja asiakaslähtöistä, tarvetta muutoksille ei ole. Pyritään pitämään sama palveluiden taso yllä kuin tähänkin saakka.
2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella	Yksikössä on käytössä HSE lite turvallisuusilmoitukset ja HaiPro potilasturvallisuusilmoitukset, joita seurataan säännöllisesti. Mahdollisesti tehtyjen havaintojen perusteella asia otetaan käsittelyyn seuraavassa kuukausipalaverissa, johon osallistuu kaikki yksikön työntekijät. Palautteen perusteella toimintaa kehitetään sujuvammaksi ja pyritään ennaltaehkäisemään havaintojen mukaiset poikkeamat.
3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella	Riskienhallintaa kartoitetaan säännöllisesti ja seuranta on jatkuvaa. Mikäli seurannassa löytyy kehitettävää, puututaan siihen viiveettä. Mikäli työntekijä huomaa arjen toiminnoissa puutteita, voi hän tehdä HSE Lite-ilmoituksen, joka välittyy lähiesihenkilölle. Ilmoitus käsitellään ja mahdolliset toimenpiteet laitetaan käytäntöön heti kun mahdollista.
4. Yksikön oma laadunparantaminen	Laadunseurantaa toteutetaan ja arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaalle pyritään mahdollistamaan tasalaatuiset palvelut jokaisella työn osa-alueella. Yhteinen toimintamalli varmistaa työntekijöiden osaamisen tasapuolisesti, eikä yksittäinen työntekijä kuormitu. Yhteinen toimintamalli lisää työntekijöiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä, kun työtehtävät jakautuvat tasaisesti kaikille, oma erikoisosaaminen huomioiden. Henkilöstön koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan.