

## OMAVALVONTARAPORTIT

Kolmostien Terveys Oy

Koonti ajalta tammi-huhtikuu 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 .....	16
5 HYVINVOINTIPALVELUT .....	21

## 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>	<p>Omaisilta ja läheisiltä saadut palautteet on huomioitu ja niistä on yhteisesti keskusteltu säännöllisissä henkilöstökokouksissa (talokokous). Palautteessa nousut esiin viriketoiminta ja kuntoutumista tukeva hoitotyö (asukkaiden kävelyttäminen).</p> <p>Ylimääräistä resurssia (opiskelijat) on hyödynnetty asukkaiden aktiivisen arjen toteutumiseksi.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>Henkilöstön tekemää päivittäistä työtä on uudelleenorganisoitu, jotta muun muassa lääkehoito olisi kiireetöntä ja turvallista.</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen ja uusi potilastietojärjestelmä otettu käyttöön, johon henkilöstö on koulutautunut.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Henkilöstöä on muistuteltu edelleen HaiPro-ilmoituksen tekemisestä. Tässä paljon tullut parannusta. Ilmoitukset käydään läpi yhdessä talokokouksissa ja keskustellen etsitään yhteisesti ratkaisuja tilanteiden välttämiseksi.</p> <p>Yksikön lääkehuoneen ikkuna on vahvistettu. Maan tasalla oleva ikkuna, joka on kadulle päin, on turvallisuusriski.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Asukkaiden yhteisten tilojen koristeluun ja viihtyisäksi tekemiseen on kiinnitetty huomioita ja siihen on aktiivisesti kannustettu. Juhlapyhät pyritty saamaan näkyviksi (pääsiäinen).</p> <p>Autonomista työvuorosunnittelua on edelleen toteutettu työntekijöiden työssäjaksamisen tukemiseksi. Tätä on pyritty kehittämään siten, että jokainen huomioi suunnittelussa entistä enemmän myös kollegansa. Tämä vahvistaa yhteisöllisyyttä ja yhteisen työn tekemisen tunnetta.</p>



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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa ja pyritään kehittämään toimintaa sen mukaisesti sekä yhteisöllisessä, että ympärivuorokautisessa asumisessa.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Pyritään kohdentamaan henkilöstön koulutuksia mm. muistisairaana asiakkaan kohtaamiseen. Esim. Koho-hanke, Pirkanmaan muistiyhdistys. Edelleen pohditaan myös resurssien kohdentamista asukaslähtöisesti ja tarpeen mukaisesti.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Henkilöstöä kannustetaan edelleen monipuolisesti HaiPro ja turvallisuusilmoitusten laatimiseen. Ilmoitukset käsitellään talokokouksissa yhdessä henkilöstön kanssa ja pohditaan keinoja mm. haastaviin asiakastilanteisiin ym. haastekohtiin, joita ilmoituksissa nousee.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Pyritään toteuttamaan harrastetoimintaa yhdessä mm. päivätoiminnan kanssa. Vietetty yhteisiä hetkiä ns. Ristinraitilla, johon kaikki osastot osallistuvat. Yhteislaulu ja musiikkihetket on todettu hyvin pidetyksi harrastemuodoksi. Pyritään lisäämään ja monipuolistamaan harrastetoimintaa, sekä nostamaan ulkoilutus kiinteäksi osaksi välivuoron tehtävänkuvaa

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Väistön ryhmäkodit</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Juha Torvinen

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Hoitajien resurssia kohdennetaan asiakkaiden tarpeen mukaan.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Turvalliseen lääkehoitoon kiinnitetty huomiota. Yöhoitajalta poistettu päivittäinen annosjakelupussien jako päivävuoroihin.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Riskienhallintaan osallistettu koko henkilöstö. Ohjattu tekemään Hse-lite havaintoja.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Työvuorosuunnittelussa on otettu huomioon asukkaiden päivittäinen ulkoilumahdollisuus, sekä iltavuoroja myöhäistetty asukkaiden ateriaväli huomioiden.

<b>Palveluyksikkö:</b>	<b>Suutarin Pihlaja</b>
<b>Vastuuhenkilön nimi:</b>	Elise Rajala

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Asukas- ja läheiskyselyt on tehty, ja niistä saaduista palautteista keskustellaan ja ne huomioidaan toiminnassa.</p> <p>Asukasraadeissa on keskusteltu asukkaiden toiveista, ja esimerkiksi levyraatia on pidetty toiveiden perusteella. Asukkaiden toivomat päiväkotilapset kävivät myös ilahduttamassa. Ulkoilua lisätään koko ajan, ja asukkaita aktivoidaan mm. nostamalla heitä istumaan.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>HSE Lite –ilmoitusten tekeminen on tullut tutummaksi, ja se jo osaltaan parantaa tiedon välittymistä, asioiden käsittelyä ja sitä, että tapahtuneita tilanteita saadaan jatkossa ennaltaehkäistyä. Myös HaiPro –ilmoitusten tekemisestä on keskusteltu, ja niitä on nyt tehty hyvin. Kaikki ilmoitukset käydään keskustellen yhdessä läpi.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Riskienhallinta on kevään aikana päivitetty yhdessä työntekijöiden kanssa, ja näitä asioita otetaan huomioon. Olemme käsitelleet pohdinnassa olleita asioita, kuten hätäavauspainikkeisiin liittyviä asioita, jotta nämä asiat ovat varmasti kaikille tuttuja.</p> <p>Tässäkin kohdassa hyvä mainita, että HSE Lite-ilmoitusten tekeminen on tullut tutummaksi, ja se parantaa myös riskienhallintaa.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Koulutuksia on käyty hyvin. Esimerkiksi muistisairaana kohtaamiseen liittyvään koulutukseen osallistuttu, ja siitä kirjoitettu toisille muistio.</p> <p>Viihtyisyyteen on kiinnitetty huomiota huomioimalla mm. juhlapyhät. Asukkaiden mielipiteitä asioihin kysytään, ja niitä otetaan huomioon.</p>

## 2 VAMMAISPALVELUT

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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Palaute ollut positiivista ja valvontakäynnin myötä tulleisiin kehittämis- ehdotuksiin tartuttu positiivisessa merkeissä ja toimintaa kehitetty niiden perusteella
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Hse-lite ohjelman käyttöä kehoitettu työstämään aktiivisemmaksi.  Henkilökohtaisten avustajien saaminen on lisännyt asukkaiden mielekästä arkea
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Käydään keskusteluja edelleen aktiivisesti, mikäli toiminnassa havaitaan riskienhallintaan liittyviä poikkeamia.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Pidetään yllä hyvää ja laadukasta hoitotyötä sekä kuunnellaan asukkaiden toiveita mm juhlapyhien viettoon.



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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Palaute ollut positiivista ja valvontakäynnin myötä tullessiin kehittämis- ehdotuksiin tartuttu positiivisessa merkeissä ja toimintaa kehitetty niiden perusteella
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Päivittäinen toiminnan kehittäminen on edelleen osa Uunilinnun päivittäistä arkea.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Riskienhallinta päivitetty ja sieltä esille tulleita asioita on viety aktiivisesti eteenpäin.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Pidetään yllä hyvää ja laadukasta hoitotyötä sekä kuunnellaan asukkaiden toiveita mm juhlapyhien viettoon. Työyhteisö on erittäin aktiivisesti kehittänyt omaa työhyvinvointia mm. Positiivisen palautteen merkityksestä

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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Omaisilta ja läheisiltä saadut palautteet on huomioitu ja pyritty muokkaamaan toimintaa niiden mukaisesti. Saatu palaute on ollut pääosin 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>Henkilöstön riittävyyteen on kiinnitetty huomiota.</p> <p>Henkilökohtaiset avustajat on saatu niitä tarvitseville asukkaille, joten tämä on näkynyt yksikön arjessa retkien lisääntymisenä.</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen ja uusi potilastietojärjestelmä otettu käyttöön, johon henkilöstö on koulutautunut.</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> <p>Maaliskuussa pidetyllä työsuojeluviikolla on lisätty henkilöstön tietoisuutta turvallisuudesta ja hyvinvoinnista esim. Työympäristön turvallisuus, yleinen järjestys ja siisteys ym.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Toimitilojen viihtyvyyteen on kiinnitetty huomiota, esim. Pääsiäinen.</p> <p>Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja hyödyntää ominaisuuksiaan ja vahvuuksiaan.</p>

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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Omaisten ja läheisten 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>	Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen ja uusi potilastietojärjestelmä otettu käyttöön, johon henkilöstö on koulutautunut.  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.  Maaliskuussa pidetyllä työsuojeluviikolla on lisätty henkilöstön tietoisuutta turvallisuudesta ja hyvinvoinnista esim. Työympäristön turvallisuus, yleinen järjestys ja siisteys ym.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Toimitilojen viihtyvyyteen on kiinnitetty huomiota.  Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja hyödyntää ominaisuuksiaan ja vahvuuksiaan. Työntekijöitä on kannustettu erilaisiin koulutuksiin.

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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Asiakailta ja heidän omaisiltaan saatu palaute on ollut pääosin positiivista.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen ja uusi potilastietojärjestelmä otettu käyttöön, johon henkilöstö on koulutautunut.  Henkilöstö on suorittanut pakolliset koulutukset tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.  Haipro palautteet käsitellään yksikön kesken.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Henkilöstöä kannustettu HSE- lite ilmoituksien tekemiseen. Ilmoitukset käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi yksikköpalavereissa.  Maaliskuussa pidetyllä työsuojeluviikolla on lisätty henkilöstön tietoisuutta turvallisuudesta ja hyvinvoinnista esim. Työympäristön turvallisuus, yleinen järjestys ja siisteys.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Työyhteisön kesken puhutaan avoimesti ja mietitään yhdessä uusia toimintatapoja toiminnan kehittämiseksi.  Työntekijöillä on mahdollisuus lisä- ja täydenniskoulutuksiin.  Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja hyödyntää vahvuuksiaan ja ominaisuuksiaan. Sisäisiä toimintatapoja on kehitetty ja muokattu työtehtäviä ja vastuualueita yksikön sisällä.

### 3 KOTIHOITO JA TERVEYSKESKUSSAIRAALA

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

<p><b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b></p>	<p>Kotihoitoon on tullut yksittäisiä asiakaspalautteita ja olemme käsitelleet ne riittävällä laajuudella. Palautteiden perusteella olemme kehittäneet toimintaamme.</p> <p>Käymme henkilöstön kanssa jatkuvaa vuoropuhelua asiakkaiden laadukkaan palvelun takaamiseksi.</p> <p>Välittömän asiakastyöajan osalta olemme pysyneet asetettujen tavoitteiden tasolla ja paikoin ylittäneet ne. Tällä varmistamme sen, että asiakkaat saavat heille palvelupäätöksellä myönnetyn asiakasajan.</p>
<p><b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b></p>	<p>Asiakasturvallisuus on meillä prioriteeteissā korkealla ja olemme kehittäneet lääkeprosesseja mm. työntekijöiden lääkehoidon näyttöjen osalta.</p> <p>HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen tekemiseen, mukaan lukien läheltä piti -tilanteet, ohjataan systemaattisesti. Havaintojen tekeminen nähdään oleellisena osana turvallisen ja laadukkaan lääkehoidon varmistamista.</p> <p>Reagoimme tilanteen vaatimalla aikataululla poikkeamiin ja selvitämme poikkeamaan johtaneet syyt, jotta voimme tarkastella prosesseja, ohjeita, osaamista ja tiedottamiseen liittyviä asioita.</p> <p>Olemme päivittäneet lääkehoitosuunnitelman ja siihen on henkilökunta perehtynyt.</p> <p>Olemme ottaneet käyttöön Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden, yhteisen potilastietojärjestelmän OMNI360. Tämä parantaa potilasturvallisuutta ja tukee potilaan/asiakkaan laadukasta hoitoa jokaisen hoitoprosessin osa-alueella.</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.</p> <p>Tunnistetut riskit on käsitelty ilmoitusten perusteella henkilöstön kanssa, tarvittavalla laajuudella ja aikataululla.</p> <p>Maaliskuisessa työsuojeluviikossa pyrimme lisäämään henkilöstön tietoisuutta hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Viikon aikana perehdyimme seuraaviin teemoihin:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Työn ja työympäristön turvallisuus</li><li>• Ergonomia</li><li>• Riskien hallinta</li><li>• Yleinen siisteys ja järjestys</li><li>• Laitekoulutus</li></ul>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Asiakaskokemusta parantaaksemme olemme sitoutuneet noudattamaan Pihlajalinnan palveluperiaatteita, joita ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kohtaan asiakkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä</li><li>• Palvelen asiakasta ammattitaidolla, eettisesti ja vaikuttavasti</li><li>• Viestin selkeästi ja ymmärrettävästi</li><li>• Pidän kollegoistani ja hyvästä työilmapiiristä huolta</li></ul> <p>Pihlajalinnan johtamisperiaatteet ohjaavat edelleen vahvasti toimintaamme.</p> <p>Olemme päivittäneet omavalvontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön kanssa.</p>



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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Asiakaspalautteidemme perusteella potilaamme ovat olleet tyytyväisiä hoitoonsa, NPS 80,6. Olemme pyrkineet kehittämään hoitotyön prosesseja yhä enemmän potilaslähtöisemmäksi, potilaiden ottaminen mukaan hoidon suunnitteluun hoitojakson alusta alkaen.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>Potilasturvallisuushavaintojen sekä poikkeamien kirjaaminen on tärkeä osa jokapäiväistä työtämme.</p> <p>Raportoidut poikkeamat on käsitelty yksikköpalavereissa. Poikkeamatiedon myötä olemme määritelleet tarvittavia ennaltaehkäiseviä toimia, ettei poikkeama toistuisi.</p> <p>Raportoitujen poikkeamailmoitusten korjaavien toimenpiteiden vaikutusta seuraamme ja arvioimme jatkuvasti toiminnan kehittämisen ja laadun parantamisen vuoksi.</p> <p>Olemme ottaneet käyttöön Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden, yhteisen potilastietojärjestelmän. Tämä parantaa potilasturvallisuutta ja tukee potilaan laadukasta hoitoa jokaisen hoitoprosessin osa-alueella.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Turvallisuushavaintojen ilmoittamisesta ja työpaikkojen riskien arvioinnista säädetään työturvallisuuslaissa. Työolojen seuraaminen ja turvallisuudesta sekä järjestyksestä huolehtiminen on jokaisen työntekijän velvollisuus.</p> <p>Tämän vuoden teemanamme on työhyvinvoinnin ja turvallisuuden nostaminen esiin. Maaliskuussa pidimme työsuojelun teemaviikon, jossa aiheina olivat mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomian merkitystä työssä</li> <li>• Riskien hallinta</li> <li>• Yleinen siisteys ja järjestys</li> <li>• Terveystieteiden laitteet, niiden koulutus, perehdytys ja laiterakenteiden pitäminen</li> </ul>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Omavalvonta on jokapäiväistä toimintaamme, toiminnan arviointia ja kehittämistä.</p>

	<p>Työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan Pihlajalinnan arvoja, palveluperiaatteita sekä johtamisperiaatteita.</p> <p>Osastolla on päivitetty omavalvontasuunnitelma sekä toimintamallit ja -ohjeet yhteistyössä henkilöstön kanssa. Lisäksi on pohdittu vastuualueita ja niiden kehittämistä.</p> <p>Olemme käyneet yhdessä läpi laatutavoitteemme miettien keinoja ja toimintamalleja sekä työkaluja tavoitteiden saavuttamiseksi.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erinomainen asiakaskokemus (NPS yli 80)</li><li>• Erinomainen potilasturvallisuus<ul style="list-style-type: none"><li>○ Hoitovirheiden määrä 0</li></ul></li><li>• Henkilökunta on hyvinvoiva ja motivoitunut (eNPS +15)</li><li>• Kliiniset ja hallinnolliset prosessit toimivat laadullisten tavoitteiden mukaisesti ja suunnitellusti</li></ul>
--	---

## 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>Palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella olemme tarkastelleet röntgen- ja ultraäänitutkimusten ajanvarausprosessia ja pyrkineet selkiyttämään tätä asiakasnäkökulmasta.</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> <p>Olemme kouluttaneet henkilöstömme ja ottaneet käyttöömmme Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden, yhteisen potilastietojärjestelmän. Tämä mahdollistaa sen, että hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattilaiset löytävät ja käsittelevät potilaan ajantasaisia tietoja yhdessä paikassa parantaen näin potilasturvallisuutta ja hoidon jatkuvuutta.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Seuraamme ja kannustamme työntekijöitämme jatkuvaan, aktiiviseen turvallisuushavainnointiin. Teemme tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.</p> <p>Maaliskuisessa työsuojeluvuikossa pyrimme lisäämään henkilöstön tietoisuutta hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Viikon aikana perehdyimme seuraaviin teemoihin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työn ja työympäristön turvallisuus</li> <li>- Ergonomia</li> <li>- Riskien hallinta</li> <li>- Yleinen siisteys ja järjestys</li> <li>- Laitekoulutus</li> </ul>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Asiakaskokemusta parantaaksemme olemme sitoutuneet noudattamaan Pihlajalinnan palveluperiaatteita, joita ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kohtaan asiakkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä</li> <li>- Palvelen asiakasta ammattitaidolla, eettisesti ja vaikuttavasti</li> <li>- Viestin selkeästi ja ymmärrettävästi</li> <li>- Pidän kollegoistani ja hyvästä työilmapiiristä huolta</li> </ul>

	<p>Olemme päivittäneet yksikön omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat. Henkilökuntamme on näihin perehtynyt.</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa tarkastelimme valvonta- ja ohjauskäynnillä erityisesti yksikkömme riskien tunnistamista ja hallintaa, henkilöstön rakennetta ja osaamista, lääkehoitoa, asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä ammattilaisten kirjaamista.</p>
--	---

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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	<p>Tammi-huhtikuun asiakastyytyväisyys on ollut hyvällä tasolla, NPS 86, käymme asiakaspalautteet läpi kuukausittain. Hoitoon pääsy hyvällä tasolla.</p>
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	<p>Haiprot käytössä yksikössämme ja niiden tekemisestä muistutetaan työntekijöitä säännöllisesti. Tulleet ilmoitukset käsitellään tarvittavalla laajuudella koko yksikön henkilöstön kesken.</p>
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	<p>Hse lite ilmoitukset ovat käytössä ja ilmoitusten tekemistä kerrataan säännöllisesti työntekijöiden kanssa. Mahdolliset ilmoitukset käydään aina läpi ja käsitellään tarvittavalla laajuudella.</p> <p>Maaliskuussa yhtiössämme oli työsuojeluviikko, jossa käsiteltiin seuraavia aiheita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työn ja työympäristön turvallisuus</li> <li>- Egonomia</li> <li>- Riskien hallinta</li> <li>- Yleinen siisteys ja järjestys</li> </ul>

	<p>- Laitekoulutus</p> <p>Riskikartoitus on tehty yhdessä henkilöstön kanssa ja koonti käsitelty yksikköpalaverissa.</p>
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	<p>Yksikössä on käsitelty työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä, näiden käsittely ja toimeenpaneminen jatkuu edelleen.</p> <p>Uusi takaisinsoittojärjestelmä otettu käyttöön alkuvuodesta, sen käyttöönotto on sujunut sujuvasti. Järjestelmä on yhteneväinen nyt koko kuntayhtiössä. Raportointitiedot kerätään kuukausittain ja seurataan palvelun laatua.</p>

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

<b>1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella</b>	Tammi-huhtikuun asiakastytyväisyys on ollut hyvällä tasolla, NPS 86, käymme asiakaspalautteet läpi kuukausittain. Hoitoon pääsy hyvällä tasolla.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Haiprot käytössä yksikössämme ja niiden tekemisestä muistutetaan työntekijöitä säännöllisesti. Tulleet ilmoitukset käsitellään tarvittavalla laajuudella koko yksikön henkilöstön kesken.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Hse lite ilmoitukset ovat käytössä ja ilmoitusten tekemistä kerrataan säännöllisesti työntekijöiden kanssa. Mahdolliset ilmoitukset käydään aina läpi ja käsitellään tarvittavalla laajuudella.  Maaliskuussa yhtiössämme oli työsuojeluviikko, jossa käsiteltiin seuraavia aiheita: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Työn ja työympäristön turvallisuus</li> <li>- Egonomia</li> <li>- Riskien hallinta</li> <li>- Yleinen siisteys ja järjestys</li> <li>- Laitekoulutus</li> </ul> Riskikartoitus on tehty yhdessä henkilöstön kanssa ja koonti käsitelty yksikköpalaverissa.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Yksikössä on käsitelty työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä, näiden käsittely ja toimeenpaneminen jatkuu edelleen.  Uusi takaisinsoittojärjestelmä otettu käyttöön alkuvuodesta, sen käyttöönotto on sujunut sujuvasti. Järjestelmä on yhteneväinen nyt koko kuntayhtiössä. Raportointitiedot kerätään kuukausittain ja seurataan palvelun laatua.



## 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>	Saatu palaute käyttäjiltä on ollut positiivista. Palveluiden piiriin pääsee keskimääräistä nopeammalla aikataululla. Saadut palautteet käsitellään yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa ja kehitetään toimintaa, mikäli se on tarpeen.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Palveluita asiakkaan näkökulmasta on pyritty sujuvoittamaan työn uudelleenjärjestelyillä. Hoitotakuu toteutuu palvelutuotannossa. Yksiköiden välinen yhteistyö on lisännyt asiakasprosessien sujuvuutta. Tällä hetkellä toimitilat ja laitteet ovat ajanmukaisia. Henkilöstön tietoturva- ja tietosujoaamista seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa tarjotaan lisäkoulutusta.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Riskienhallinnan arviointia tehdään säännöllisesti ja toimintaa kehitetään arvion perusteella. Yhteistyö yleislääketieteen kanssa on toimiva konsepti, jolloin asiakkaan hoitopolku sujuvoituu 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 niihin varautumista.
<b>4. Yksikön oma laadunparantaminen</b>	Yksikön palvelun laatua ja asiakaskokemuksia 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. Palveluiden piiriin on päässyt nopeasti ja toiminta on ollut sujuvaa. Mikäli muutoskohteita on ilmennyt, toimintatapoja on muokattu palautteen vaatimalla tavalla.
<b>2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella</b>	Toimintatapoja on kehitetty toimivimmiksi, mm. työn uudelleenjärjestelyillä, yhteistyö eri yksiköiden välillä on sujuvaa. Toimitilat ja laitteet ovat ajanmukaisia ja niitä päivitetään tarpeen mukaan. Henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaosamista seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa tarjotaan lisäkoulutusta.
<b>3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella</b>	Riskienhallinnan arviointia tehdään säännöllisesti ja toimintaa kehitetään arvion 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 niihin varautumista.
<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.