



PALVELUTALO PIHAPIHLAJA

Neuroliitto ry	
Palveluyksikkö	Palvelutalo Pihapihlaja
Seurantajakso	1/2025–12/2025
Vakavat poikkeamat ja niihin tehdyt toimenpiteet	Ei vakavia poikkeamia seurantajaksolla.
Asiakkailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta saatu palaute	Laatukyselyt eri palvelujen käyttäjille tehtiin maaliskuussa 2025. Pitkäaikaisen asumisen laatukyselyssä asukkaat antoivat koko palvelutalon toiminnan arvosanaksi 4,6 (asteikko 1-5). Hoitotyön laadun arvosana oli 4,7. NPS-luku 93. Kyselyissä asukkaat olivat tyytyväisiä palveluun ja toivoivat palvelun jatkuvan samankaltaisena. Lyhytaikaisen asumisen asiakkaat arvioivat hoitotyön laaduksi 4,7. NPS-luku 50. Asiakkaat olivat tyytyväisiä hoidon laatuun ja mainitsivat mm., apu tulee nopeasti. Päivätoiminnan asiakkaat antoivat ohjauksen laadulle arvosanaksi 4,7. NPS-luku oli 56. Päivätoiminnan koettiin tuovan vaihtelua arkeen sekä tukevan omaan jaksamista. Henkilökohtaisen avun laatukyselyssä yhteistyö avustajan kanssa sai arvosanan 4,3. NPS-luku oli 10. Läheisille laatukysely tehtiin elokuussa. Läheiset olivat tyytyväisiä yhteistyöhön palvelutalon henkilökunnan kanssa. Avoimissa kysymyksissä mainittiin mm. ystävällinen henkilökunta ja palvelutalon hyvä tunnelma. NPS-luku oli 86. Läheiset arvioivat läheisen palveluasumisen toteutuneen 4,2. Pihapihlajan tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijät. Heiltä Pihapihlaja on saanut paljon hyvää palautetta. Pihapihlaja koetaan luotettavana ja asiakaslähtöisenä palveluntuottajana.
Muistutukset, kantelut, selvityspyynnöt	Ei muistutuksia, kanteluita eikä selvityspyyntöjä.
Valvontakäynnit ja auditoinnit	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue suoritti valvontakäynnin 28.1.2025. Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitoksen määräaikainen palotarkastus 16.6.2025.
Riskienarvioinnit	Pihapihlajassa otettiin käyttöön RiskiPulssi riskienhallintajärjestelmä. Sen avulla ilmoitusten tekeminen on helppoa ja ilmoitusten käsittely on systemaattista.



PALVELUTALO
PIHAPIHLAJA

Laadun itsearviointit	Johdon katselmus 25.3.25, sisäiset auditoinnit 24.9.25, aiheena uuden asiakastietojärjestelmän toimivuus. Laatutyöryhmän kokoonpanoa päivitetty, Hygicult-testit tehty kahdesti vuodessa.
Muuta	Laadittiin apuvälinepassi, joka otetaan osaksi perehdytystä.