

Seurantajakso	01/2025–12 / 2025
Palveluyksikkö	Neuroliitto ry / Palvelutalo Satakieli
Vakavat poikkeamat ja niihin tehdyt toimenpiteet.	Tarkastelujaksolla ei ole ollut vakavia poikkeamia.
Asiakkailta, läheisiltä ja yhteistyökumppaneilta saatu palaute.	Kaikkien palvelujen käyttäjille ja asukkaiden läheisille toteutettiin laatukselyt joulukuussa 2025. Palveluasumisen kyselyssä asukkaat antoivat arvosanaksi koko palvelutalon toiminnalle 4,5 (asteikolla 1–5). Asukkaiden läheisten palautekyselyssä NPS oli 88 eli erinomainen. Päivätoiminnan asiakkaat nostivat vertaistuen tärkeimmäksi syyksi päivätoimintaan osallistumiselle. Henkilökohtaisessa avussa asiakkaat antoivat kyselyssä arvosanan 4,6 (asteikko 1–5) yhteistyölle avustajan kanssa.
Muistutukset, kantelut, selvityspyynnot.	Helmikuussa -25 tuli potilasvakuutuskeskukselta selvityspyyntö, missä pyydettiin talossa aikaisemmin asuneen asukkaan potilaskirjauksia. Tiedot toimitettiin määräajassa.
Valvontakäynnit	Lappeenrannan seudun ympäristötoimi kävi valvontasuunnitelman mukaisella OIVA-tarkastuskäynnillä. Tulos: OIVALLINEN.
Auditoinnit	ISO9001:2015 standardin mukainen ulkoinen auditointi toteutettiin 24.4.2025. Auditoinnissa ei havaittu poikkeamia. Sisäisesti auditoinnit pidettiin syyskuussa -25. Niissä tarkasteltiin läheltä piti -tilanteiden käsittelyn, henkilökohtaisen avun ja ateriapalvelujen prosessit sekä asumisen osalta paneuduttiin lääkehoitoon. Läheltä piti -tilanteiden osalta tutustuimme Riski Pulssi- työkaluun ja päätimme ottaa sen käyttöön Satakielessä. Lääkehoidon osalta kehittämis ehdotukset liittyivät N-lääkkeisiin, lääkelupakäytäntöihin ja lääkehoitosuunnitelmaan. Ateriapalvelujen kehittämis ehdotukset liittyivät tilauksiin, ruuan jakamiseen ja ruokatilausten vastaanottoon. Henkilökohtaisen avun kehittämis ehdotukset liittyivät dokumenttien muokkaustarpeisiin. Kehittämis ehdotukset on käsitelty.



Riskien arvioinnit	Otettiin käyttöön Riski Pulssi työkalu riskien arviointiin sekä läheltä piti tilanteiden, häirintä ja epäasiallinen kohtelu tilanteiden sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmoittamiseen ja raportointiin. Laadittiin valmius- ja varautumissuunnitelma sekä kohdekortti, joihin on kirjattu varautuminen ja toiminta poikkeustilanteissa. IMS riskiosio tarkistettiin työsuojelutoimikunnassa 01/2025. Turvallisuusvastaava vastaa Satakielen palo- ja pelastussuunnitelman päivittämisestä sekä henkilökunnalle vuosittain järjestettävistä turvallisuuskävelyistä.
Laadun itsearvioinnit.	Sisäiset auditoinnit on kuvattu auditoinnit kohdassa. Omavalvontasuunnitelma päivitettiin, ja se käytiin yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Johdonkatselmus pidettiin helmikuussa -25. Lisäksi puhtauspuolella otettiin pintapuhtausnäytteet suunnitelman mukaisesti.
Muuta	