



# Nepparin omavalvonnan seurantaraportti 09-12/2024

## Asiakaskokemus

Nepparissa kerätään kuukausittain Roidu-asiakaspalautetta lapsilta, heidän läheisiltään ja tilaaja-asiakkailta. Vastauksia olemme saaneet kuluneen seurantajakson aikana yhteensä 84 kpl, joista 33,3% asiakkailta, 57,1% läheisiltä ja 9,5% palvelun tilaajalta.

Alla kooste 9-12/24 saadusta Roidu-asiakastyytyväisyys palautteesta. Suluissa edellisen seurantakauden, eli 5-8/24 tulos.

- Koen, että minut kohdataan kunnioittaen ja arvostaen 4,18 (3,41) (asteikko 1-5)
- Minulla on ollut mahdollisuus olla osallisena palvelun sisältöä suunniteltaessa 3,92 (3,06)
- Koen luottavani henkilökuntaan 4,04 (3,04)
- Olen tyytyväinen henkilökunnan työskentelyyn ja palveluun 4,07 (3,12)
- Mieleni ja toiveeni on otettu huomioon 3,95 (3,16)
- Henkilökunta on ystävällistä 4,38 (3,57)
- Suositteisitko palveluitamme? 7,89 (5,07) (asteikko 1-10)

Jakson aikana saatu Roidun kautta myös 14 kpl avointa palautetta. Palautetta annettu seuraavista asioista:

- Yhteistyö koettu sujuvaksi ja koettu Nepparin jakavan saman arvopohjan asiakkaan kanssa.
- Saatu kiitosta nuoren haastavassa matkassa mukana kulkemisesta.
- Toivottu kunnioitettavan nuoren oman huoneen rauhaa ja yksityisyyttä.
- Nepparia pidetty hyvänä paikkana mutta toivottu, ettei Tikin Sauma-yksikön sääntöjä tuotaisi Neppariin.
- "Ihanat ohjaajat ja turvallinen ilmapiiri, aina ihana tulla takaisin laitokselle."
- "Hienoa työtä".
- Toivottu, että omaisia ja nuoren mielipidettä kuunnellaan.



- Tiedon kulkuun liittyvistä haasteista annettu palautetta. Yhteydenpitoa koteihin toivottu tiiviimmin ja herkemmin. Sovittuja kuulumissoittoja jäänyt koteihin tekemättä sovitun aikataulun mukaisesti.
- Suullista palautetta olemme saaneet lasten läheisiltä siitä, että yhteydenotot lapsiin liittyen ovat usein huoliin ja negatiivisiin asioihin painottuvaa.

Seurantakauden aikana olemme saaneet lisättyä palautteen määrää ja erityisesti lasten läheisiltä saatu palaute on lisääntynyt edelliseen seurantakauteen verrattuna. Koostamme palautteista kuukausittain lyhyen raportin, jonka liitämme kuukausikoosteiden yhteyteen myös asiakkaiden luettavaksi. Kehityskohteenamme on jakson aikana ollut kaikenlaisen yhteydenpidon lisääminen mutta erityisesti positiivisen yhteydenoton lisääminen lasten läheisiin. Tätä olemme pyrkineet toteuttamaan niin sovitujen säännöllisten kuulumissoittojen ohessa kuin myös erillisten positiivissävytteisten viestien lähettämisen lisäämisellä. Tavoitteenamme on huomata hyvät asiat lapsen elämässä ja tuoda ne myös ilmi heidän läheisilleen.

## **Ohjaus- ja valvontakäynnit**

Ajanjaksolla ei ollut suunniteltuja eikä reaktiivisia ohjaus- ja valvontakäyntejä.

## **Poikkeamat**

Syys-joulukuun 2024 aikana nuorisokoti Tikissä on tehty aktiivisesti Gurufield poikkeamailmoituksia, yhteensä koko talossa 96 kpl. Selkeästi eniten ilmoituksia on tehty lääkepoikkeamista (73 kpl), palvelun sisältöön tai hoitoon liittyen (8 kpl) sekä uhka- ja vaaratapahtumista (4 kpl). Lisäksi yksittäisiä ilmoituksia on tehty dokumentointiin, henkilöstöön, järjestelmiin ja verkkoyhteyksiin sekä tietosuojaan liittyen.

Kuluneen arviointijakson aikana työntekijöitä on kannustettu aktiivisesti lisäämään erityisesti laadun rakenteisiin liittyvien poikkeamien tekemiseen, jotta voisimme jatkossa varmistaa entistä tehokkaammin laadukkaan palvelun toteutumisen. Tämä pitää sisällään mm omaohjaajatyön toteutumiseen, kuukausikoosteisiin, RAI-arviointeihin ja Roidu-asiakaspalautteisiin liittyvät poikkeamat. Ajanjaksolla tehtyjen ilmoitusten perusteella olemme kiinnittäneet huomiota lääkehoidon laadukkaaseen toteutumiseen sekä työvuorosunnitteluun siten, että lääkevastaavien työvuorot toteutuvat entistä tarkoituksenmukaisemmin. Olemme myös selkiyttäneet lääkelupaprosessien kulkua, jotta voimme paremmin varmistaa lääkehoidon turvallisen toteutumisen jokaisessa vuorossa. Lisäksi



poikkeamailmoitukset ovat johtaneet verkkoyhteyden parantamiseen, työvuorosuunnittelun tarkentamiseen sekä tietosuojahjeistusten kertaamiseen henkilöstössä.

Gurufield poikkeamailmoitusten lisäksi järjestelmässä on mahdollista tehdä positiivinen "Hyvin vaikuttaja idea", joita ajanjaksollan on työryhmässä tehty yksi kappale. Tämä hyvinvointiin liittyvä idea liittyi työmatkapyöräilyyn, jonka toteutumisen lisäämiseen toivottiin ideassa kannustinta työnantajan puolelta.

Edelliseen kauteen (touko-elokuu) verrattuna poikkeamailmoituksia tehtiin kuluneen jakson aikana aktiivisemmin. Edellisen kauden aikana ilmoituksia tehtiin yhteensä Tikissä 77 kpl, joista suurin osa lääkehoitoon- sekä uhka- tai vaaratilanteisiin liittyviä. Ilmoitusten tekemiseen on vuoden 2024 aikana kannustettu ja tästä aktiivisesti työntekijöitä muistutettu, jotta saamme tätä kautta paremmin kehitettyä toimintaamme laadukkaammaksi.

## **Itsearviointit/Sisäinen auditointi**

Kuluneen arviointijakson aikana Nepparissa on tehty 11/2024 "Tietosuojan itsearviointi", jossa arvioitiin seuraavia asioita:

- Henkilöstö tietää, missä Humanan tietosuojakäytäntö on saatavilla
- Henkilöstö tietää, missä tietosuojaan liittyvä ohjeistus on saatavilla
- Uusia tilaaja-asiakkaita, palvelun piirissä olevia asiakkaita sekä heidän omaisiaan tiedotetaan Humanan henkilötietojen käsittelystä
- Henkilötietoja säilytetään ainoastaan Humanan niille käytössä olevissa järjestelmissä eikä esimerkiksi tietokoneen kovalevyllä
- Työntekijät käsittelevät ja säilyttävät kuvia ja videoita, joissa esiintyy asiakkaita tai työntekijöitä, vain Humanalla käytössä olevissa järjestelmissä eikä julkisissa palveluissa
- Työntekijät kirjaavat asiakkaista arvostavasti
- Asiakirjoja poistetaan tai hävitetään poistoprosessin mukaisesti
- Henkilötietoja jaetaan Humanan ulkopuolisille tietoturvalisellä tavalla
- Tietosuojapoikkeamat raportoidaan Gurufieldiin välittömästi kun sellainen havaitaan
- Kadonneista tietokoneista ja mobiililaitteista tehdään aina ilmoitus IT-tukeen
- Henkilöstö tietää mikä on tietojenkalasteluviesti ja raportoi näistä IT-tukeen



Arvioinnin seurauksena haluttiin viedä edellä mainitut tietosuojaan liittyvät asiat vielä Nepparin tiimipalaveriin käsiteltäväksi, jotta voitiin varmistaa työntekijöiden tietoisuus tietosuojaan liittyvistä asioista. Lisäksi näistä lähetettiin työryhmälle yhteinen sähköposti, jossa oli myös linkki MyHhumanan tietoturvaohjeistusta käsitteleville sivuille.

## Henkilöstö

Vuoden 2024 aikana koko Tikin henkilökunta kouluttautui kognitiivisen käyttäytymisterapian työkaluihin viiden päivän ajan. Koulutuskokonaisuudesta kolme koulutuspäivää osui kuluneelle arviointijaksolle. Tähän koulutukseen liittyen Tikin molemmille osastoille koulutettiin myös KKT-avainhenkilöt, jotka jalkauttavat työkaluja nuorten ryhmätoimintaan sekä yksilötyöskentelyyn. Myös osaston keväällä 2024 valmistuneet neuropsykiatriset valmentajat ovat luoneet uudenlaista ryhmätoimintaa syksyn 2024 aikana Neppariin.

Henkilöstökysely WeYouMe toteutettiin kuluneen seurantajakson aikana koko Tikin henkilökunnalle. Vastaaajien määrä oli yhteensä 20. Alla eri kategorioihin liittyvien kysymysten mittaustulokset, max pistemäärä 100.

Työntekijöiden tyytyväisyysindeksi 81/100, koko Humanan organisaation tulos 76, v 2023 Tikki 69

Työtilanne 73/100, koko Humanan organisaation tulos 77, v 2023 Tikki 62

Työolosuhteet 85/100, koko Humanan organisaation tulos 81, v 2023 Tikki 71

Työilmapiiri 79/100, koko Humanan organisaation tulos 77, v 2023 Tikki 66

Johtajuus 89/100, koko Humanan organisaation tulos 80, v 2023 Tikki 79

Tuloksista voidaan todeta, että kaikissa mitattavissa kategorioissa Tikin pistemäärät ovat nousseet viime vuodesta. Työntekijöiden tyytyväisyysindeksi nousi 12 pisteellä, työtilanne 11 pisteellä, työolosuhteet 14 pisteellä, työilmapiiri 13 pisteellä ja johtajuus 10 pisteellä.

Kyselyn tulokset olivat muiden kuin "Työtilanne" kategorioiden osalta korkeammat kuin Humanan koko organisaation pistemäärät. Työtilanteen pistemäärät olivat kuitenkin koko organisaatioon nähden 4 pistettä heikkommat.

Alla tarkemmin kuvatut kysymykset "Työtilanteeseen" liittyen:

Työtilanne, arviointiasteikko 1-5:



Työtehtäväni ovat mielekkäitä 4,5

Työmääräni on kohtuullinen 3,9

Olen tyytyväinen fyysiseen työympäristöön 3,3

Yleisesti ottaen kyselyn tuloksiin voidaan olla Tikissä erittäin tyytyväisiä. Työtilannetta kuvaaviin asioihin, joista myös tulos oli heikoin, on jo kiinnitetty huomiota ja lähdetty selvittämään mahdollisuutta saada tulevaisuudessa uudet tilat yksikölle. Myös tikin yhteisessä kehittämispäivässä on keskusteltu työmäärän kohtuullistamisesta ja työn olennaistamisesta, jotta jokainen voisi kokea työmääränsä kohtuulliseksi oman työvuoronsa aikana.

## **RAI-arviointi**

Vahvana osana omaohjaajatyöskentelyä ja lapsen hoidon tavoitteellisen työn suunnittelua olemme ottaneet käyttöön huhtikuun 2024 jälkeen InterRai ChYMH-DD-arviointivälineen. Rai-arviointia käytetään tiedonkeruun ja havainnoinnin työvälineenä, jota käytetään lasten ja nuorten toimintakyvyn ja palveluntarpeen arviointiin sekä asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen ja tulosten seurantaan. Arviointia tehdään sijoituksen alussa ja lopussa sekä kolmen kuukauden välein sijoituksen aikana. Nepparissa ensimmäiset arvioinnit tehtiin kevään ja kesän 2024 aikana ja toinen arviointikierron saatiin onnistuneesti tehtyä jokaisen lapsen osalta kuluneen seurantajakson aikana.

Olemme seurantajakson aikana kehittäneet Rai-arvioinnin hyödyntämistä työskentelyssä ja ottaneet tämän työkaluksi lapsen yksilötyöskentelyn suunnittelussa sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmien laatimisessa. Tulevan seurantakauden aikana pyrimme vahvistamaan entisestään tämän hyödyntämistä osana työskentelyä ja varmistamme, että jokaisen lapsen osalta tulokset selkeästi käydään läpi yhdessä lapsen läheisverkoston kanssa.