



Humana

Jokikallio 2 omavalvonnan seurantaraportti toukokuu-elokuu/2025

Asiakaskokemus

Jokikallio 2 yksikössä kerätään asiakkailta- lapsilta, läheisiltä ja tilaajilta joka kuukausi palautetta Roidu asiakaskokemuksen mittamisen avulla. Saamamme palaute käsitellään säännöllisesti työryhmän, asiakkaiden, läheisten ja tilaajien kanssa. Roidu asiakaskokemuksen mittaamisen kautta tulleisiin palautteisiin suhtaudutaan ratkaisukeskeisesti sekä avoimesti esimerkiksi lasten kanssa yhteisöpalaverissa keskustellen. Palautetta saadaan myös suullisesti sekä kirjallisesti esimerkiksi sähköpostin kautta. Kaikki palautteet huomioidaan ja käsitellään sekä laaditaan niiden perusteella tarvittavat toimenpiteet.

Kuluneen ajanjakson aikana asiakaskokemuksen palvelun suosittelevuuden NPS on ollut 68. NPS luku on noussut aiempaan ajanjaksoon 01-04/2025 verrattuna, jolloin NPS luku oli 49.

Lasten kanssa on käyty lävitse asiakaskokemukseen liittyviä asioita yhteisöpalaverissa, lasten kanssa käytävissä yksilökeskusteluissa ja hyvän kohtelun mobiilipeliä pelaten. Lasten toiveet ovat liittyneet omaohjaajatyön kehittämiseen. Hyvän kohtelun suunnitelman laatimiseen ja keskusteluun aiheen ympärillä on myös panostettu kuluneen ajanjakson aikana. Hyvän kohtelun suunnitelma on päivitetty sisällöltään ja visuaaliselta ilmeeltään.



Humana

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Kuluneen jakson aikana ei ole ollut toteutuneita ohjaus- ja valvontakäyntejä. Pohjois-suomen aluehallintoviraston suunnitelmallinen ohjaus- ja arviointikäynti 4.9.2025.

Poikkeamat

Jokikallio 2 yksikön toiminnassa esiintyvät poikkeamat dokumentoidaan Gurufield-poikkeamajärjestelmään ja käydään säännöllisesti lävitse henkilökunnan kanssa. Kuluneen jakson aikana poikkeamat ovat liittyneet asiakastyössä lääkehoidon poikkeamiin sekä tietotekniisiin järjestelmiin. Poikkeamien ratkaisemiseksi sekä vähentämiseksi on työskennelty yhteistyössä lapsen, läheisten ja terveydenhuollon edustajien kanssa. Tietotekniisiin järjestelmiin liittyviin poikkeamiin on saatu apua tukipalveluista.

Itsearviointit

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen 5/2025

Hyvän kohtelun suunnitelman päivittäminen 5/2025

Henkilöstö

Henkilöstön kesken on pidetty säännöllisiä, viikottaisia tiimikokouksia ja henkilökunnalla on toteutunut säännöllinen ryhmätyönohjaus. Ajanjakson aikana henkilökunta on osallistunut ensiapu, uhka- ja vaaratilanteissa toimimisen, lasten- ja nuorisopsykiatrisen hoitotyön sekä työhyvinvointiin liittyviin koulutuksiin.



Humana

Työvire- kysely henkilöstölle toteutettu 29.4-21.5.2025. Työvire-kyselyyn vastanneista 89% kokivat työvireen yleisesti ottaen hyväksi tai erinomaiseksi.

RAI-arviointi

RAI-arviointi toimii toimintakyvyn, psyykkisen ja fyysisen tilanteen sekä sosiaalisen ja pedagogisen toimintakyvyn ja kuntoutumisen arviointi työkaluna. Arviointi perustuu kolmen vuorokauden mittaiseen arviointijaksoon, jonka jälkeen arviointi kirjataan sähköiseen muotoon yhdessä omaohjaajan kanssa keskustellen. Arvioinnissa voidaan hyödyntää myös muiden lapsen elämässä tärkeiden ihmisten tarjoamaa tietoa.

RAI-arviointien säännöllinen tekeminen ja tulosten hyödyntäminen on vakaalla pohjalla. Jokikallio 2 yksikössä pidetään tärkeänä lapsen ja läheisen osallistumista RAI-arviointiprosessiin. Lapselle kerrotaan RAI-arvioinnin tuloksista ja mahdollisista toimenpiteistä liittyen tuloksiin. Jakson aikana on otettu käytäntöön RAI-arviointien kirjaaminen lapsen kuukausikoosteeseen, hoito- ja kasvatussuunnitelmaan sekä tulosten esittämistä asiakassuunnitelmaan liittyvissä kokouksissa.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Kehittämistyössä painopistealueena on syksyn 2025 aikana lapsen osallisuuden tukeminen ja asiakaskokemuksen perusteella esiin nousseiden kehittämiskohteiden eteen työskentely. Lisäksi jatkamme RAI-arviointien sisällyttämistä ja hyödyntämistä lasta koskevissa suunnitelmissa sekä asiakirjoissa.