



# Nepparin omavalvonnan seurantaraportti 05-08/2025

## Asiakaskokemus

Yksikössä kerätään kuukausittain Roidu-asiakaspalautetta lapsilta, heidän läheisiltään ja tilaaja-asiakkailta. Vastauksia olemme saaneet kuluneen seurantajakson aikana yhteensä 44 kpl, joista 56,8% asiakkailta, 38,6% läheisiltä ja 4,5% palvelun tilaajalta.

Palautekyselyssä kartoitetaan seuraavia teemoja:

- Koen, että minut kohdataan kunnioittaen ja arvostaen
- Minulla on ollut mahdollisuus olla osallisena palvelun sisältöä suunniteltaessa
- Koen luottavani henkilökuntaan
- Olen tyytyväinen henkilökunnan työskentelyyn ja palveluun
- Mieleni ja toiveeni on otettu huomioon
- Henkilökunta on ystävällistä
- Suositteisitko palveluitamme?

Jakson aikana saimme Roidun kautta myös erillistä avointa palautetta seuraavista teemoista:

- Useassa palautteessa annettu positiivista palautetta ohjaajille.
- Vakituinen henkilökunta saanut kiitosta lämpimästä ja huolehtivasta työotteesta.
- Sijaisilta toivottu syvempää perehtymistä työskentelyyn liittyen.

Saatuun asiakaspalautteeseen voidaan yksikössä olla tyytyväisiä, sillä olemme yleisesti saaneet hyvää palautetta ja keskiarvo vastauksissa eri teemoihin liittyen on ollut 4 (asteikolla 1-5). Kehityskohteenamme saadun palautteen perusteella on jakson aikana ollut yhteydenpidon lisääminen ja vahvistaminen asiakkaiden läheisten kanssa sekä asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen. Koostamme saaduista



palautteista kuukausittain lyhyen raportin, jonka liitämme kuukausikoosteiden yhteyteen myös asiakkaiden luettavaksi.

## Poikkeamat

Nuorisokoti Tikissä työntekijöitä on kannustettu aktiivisesti tekemään poikkeamailmoituksia. Erityisesti olemme ohjeistaneet työntekijöitä 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.

Lääkehoitoon liittyvien poikkeamailmoitusten perusteella olemme kiinnittäneet huomiota lääkehoidon laadukkaaseen toteutumiseen ja reagoineet tarpeen mukaan mahdollisiin lääkehoidon muutostarpeisiin yksittäisten asiakkaiden kohdalla. Olemme myös kehittäneet työvuorosunnittelua siten, että lääkevastaavien työvuorot toteutuvat entistä tarkoituksenmukaisemmin. Lisäksi olemme selkiyttäneet lääkelupaprosessien kulkua, jotta voimme paremmin varmistaa lääkehoidon turvallisen toteutumisen jokaisessa vuorossa.

Edelliseen kauteen (tammi-joulukuu) verrattuna poikkeamailmoituksia tehtiin kuluneen jakson aikana määrällisesti lähes saman verran. Ilmoitusten tekemiseen on vuoden 2025 aikana kannustettu ja tästä aktiivisesti työntekijöitä muistutettu, jotta saamme tätä kautta paremmin kehitettyä toimintaamme laadukkaammaksi.

## Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Kuluneen jakson aikana Nuorisokoti Tikissä tehtiin vuosikellon mukainen poistumisharjoitus liittyen paloturvallisuuteen. Harjoitus tehtiin ennalta sovitusti yhteistyössä kiinteistön muun toimijan ja kiinteistöhuollon kanssa. Harjoituksessa tehtyjen havaintojen perusteella kehitimme edelleen yksikön paloturvallisuuteen liittyviä asioita.

## Henkilöstö

Vuoden 2025 aikana koko Tikin henkilökunta koulutetaan ”Dialogisuus lastensuojelussa” viiden päivän koulutuskokonaisuudella helmi - lokakuun aikana. Koulutuskokonaisuudesta kaksi päivää osuivat kuluneelle



arviointijaksolle. Koulutus oli kovin pidetty henkilöstön keskuudessa ja dialogisuutta halutaan jatkossa vahvistaa yksikössä ja tuoda tämä yhdeksi toimintaa ohjaavaksi viitekehyykseksi yksikköön. Koulutus jatkuu vielä syksyn 2025 aikana, minkä lisäksi syyskuussa 2025 pidettävässä henkilökunnan kehittämispäivässä dialogisuus on yksi työstettävistä teemoista. Lisäksi kehittämispäivässä tullaan työstämään työhyvinvointiin, työssä jaksamiseen ja itsensä johtamiseen liittyviä teemoja.

## **RAI-arviointi**

Vahvana osana omaohjaajatyöskentelyä ja lapsen hoidon tavoitteellisen työn suunnittelua käytämme InterRai ChYMH-DD-arviointivälinettä. 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 arvioinnit toteutuvat suunnitellusti ja nämä on saatu onnistuneesti tehtyä jokaisen asiakkaan osalta kuluneen seurantajakson aikana.

Olemme seurantajakson aikana kehittäneet Rai-arvioinnin hyödyntämistä työskentelyssä ja ottaneet tämän työkaluksi lapsen yksilötyöskentelyn suunnittelussa sekä kuukausikoosteen ja hoito- ja kasvatussuunnitelmien laatimisessa. Olemme suunnitelleet kuukausikoosteiden sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmien rakennetta RAI-arviointien pohjalta ja jakson aikana olemme ottaneet käyttöön yhtenäiset pohjat näissä. Yhtenäisten RAI-arviointiin pohjautuvien lomakkeiden avulla haluamme tehostaa arvioinnista saadun informaation hyödyntämistä ja varmistaa, että jokaisen lapsen osalta tulokset selkeästi käydään läpi yhdessä lapsen läheisverkoston kanssa.