



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti syyskuu-joulukuu 2024

Asiakaskokemus

Roidu asiakastyytyväisyyskyselyt tehtiin marraskuussa 2024. NPS luku oli erinomainen 84. 73.7 % vastaajista oli asiakkaitamme. Kyselyjen vastaukset olivat hyvin positiivisia ja niissä korostui tyytyväisyys henkilökuntaan ja kunnioittamiseen, osallisuuteen toiminnan suunnittelussa sekä omien toiveiden ja mielipiteiden huomioimiseen. Vapaamuotoisista palautteista nousi esiin kiitokset vaihtelevasta ja monipuolisesta toiminnasta. Kehittämiseen liittyvää palautetta ei vastauksista tullut. Asiakkaamme tuovat esille päivittäin omia toiveitaan, jotka huomioidaan toiminnassamme. Kehittämisspäivän, yhdessä asiakkaidemme kanssa pidimme 20.12.2024. Päivän aiheena oli tunnetaidot, niiden tunnistaminen ja vaikutus toimintaamme. Näiden asioiden kanssa jatkamme työskentelyä yksilöllisesti. Aihe tuli ohjaajamme valmistuttua Nepsy-valmentajaksi joulukuussa 2024.

Poikkeamat

Ajanjakson aikana on ollut 4 poikkeama ilmoitusta syys- ja lokakuussa, jotka ovat liittyneet asiakas tilanteisiin. 3:ssa tapauksessa tilanne on johtunut asiakkaan struktuurin muutoksesta sekä odottamisen vaikeudesta. Yhdessä tapauksessa asiakkaat kokivat toimintansa olevan leikkiä ja hauskanpitoa, joka aiheutti kuitenkin ohjaajissa huolta. Tilanteiden pohjalta on muutettu joidenkin asiakkaiden arjen aikatauluja ja kiinnitetty huomiota yleisissä tiloissa toimimiseen. Myös kiinteistön lähettyvillä aiheutuvista rakennustöistä on toiminnassa ollut syksyn aikana 2 viikkoa kestävä vesikatko. Lyhyempi kestoisia vesikatkoja sekä juomaveden käyttökieltoja on myös ilmennyt syksyn aikana. Tilanteeseen ollaan varauduttu etukäteen. Meillä on yksikössä aina varastoituna puhdasta vettä sekä puhtaan veden kanistereita. Poikkeustilanteissa olemme hakeneet vettä Muuramen kunnan järjestämästä vedenjakelusta. Asiakkaat ovat tarvinneet paljon ohjausta ja valvontaa, etteivät he juo hanasta tulevaa vettä.



Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Tietosuojan itsearviointi on tehty Gurufieldissä 11/2024. Arvioinnin pohjalta on henkilökunnan toivomuksista tehty myös tietoturvaan liittyvä ohjekansio päivä- ja työtoimintaan. Humanan yleinen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 27.11.2024.

Henkilöstö

Syyskuussa on saatu työterveyden raportti työpaikkaselvityksestä. Tuloksista nousi voimavaratekijöiksi mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, tiedon jakaminen, työn organisointi, palautteen antaminen sekä esihenkilö työ. Kehittämisen tarpeena on työnteon keskeytyksiin liittyvät haasteet eri ryhmien välillä sekä rauhallisten tauko aikojen pitäminen. Näihin asioihin ollaan usein, ennen tätäkin kiinnitetty huomiota. Työpaikalla on mahdollisuus tehdä keskittymistä vaativaa työtä rauhassa. Tämä vaatii jokaiselta oman vastuun ottamista. WeYouMe henkilöstön kysely oli marraskuussa. Henkilöstön vähäisestä määrästä johtuen ei tuloksia päässyt tarkastelemaan. Yksi ohjaajista sai valmiiksi Neuropsykiatrisen valmentaja koulutuksen 12/2024. Koulutuksen innoittamana pidimme yhteisen kehittämispäivän asiakkaidemme kanssa ja paneudumme aiheisiin yksilöllisesti vuoden 2025 alussa. Osa henkilökunnasta on päivittänyt EA-taitoja loppuvuoden 2024 aikana.

RAI-arviointi

Kaikille asiakkaille on tehty säännölliset arvioinnit marras-joulukuun aikana.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Vuoden 2025 tammi-huhtikuun aikana alamme mieltä asiakkaidemme kanssa yksilöllisesti oman uuden taidon oppimiseen ns. porras menetelmää hyödyntäen. Tähän liittyy myös eri tunnetaitojen tunnistaminen, niiden syyt sekä seuraukset.

Vuoden 2025 alusta lähtien kahden ryhmän ohjaajat vaihtavat kahden viikon välein ryhmien toimintojen ohjaamista. Tämä ei muuta omaohjaajan rooleja. Tämä auttaa työssä jaksamisessa ja tuo vaihtelevuutta ohjaustyöhön.



Humana

8.1.2025

Sivu 3 / 3