



# Kuntoutuskoti Harmonian omavalvonnan seurantaraportti syyskuu-joulukuu/2024

## Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyvyyttä Roidu - työkalun avulla. Asiakastyytyvyysskysely tehdään laajemmin touko- ja lokakuussa, ja aina tarvittaessa sekä lyhyempien asiakkaiden hoitajaksojen päätyttyä. Edellinen tyytyväisyyskysely on kerätty lokakuussa 2024. Kuntoutuskoti Harmonian ja Tukipalvelut Hemman kyselyyn on vastannut noin puolet asiakkaista. Kysely on yhteinen molemmissa yksiköissä. Asiakkaat ovat kokeneet, että heidät kohdataan kunnioittaen ja arvostaen. Osa asiakkaista on kokenut, etteivät he ole voineet olla mukana suunnittelemassa sisällön suunnittelua. Yksiköissä on joka viikko yhteisöpalaveri, jossa yhdessä asiakkaiden kanssa suunnitellaan ja päätetään seuraavan viikon ohjelma. Olemme myös alkaneet valmistamaan itse kaikki ateriat yksikössä, josta onkin tullut paljon hyvää palautetta asiakkailta. Heillä on myös mahdollista osallistua ruokien suunnitteluun sekä valmistukseen. Se on tuonut paljon hyvää, kuntouttavaa ja toiminnallista sisältöä jokapäiväiseen arkeen. Aterioiden laatu ja monipuolisuus on myös parantunut paljon.

Suurin osa asiakkaista kokee, että he voivat luottaa henkilökuntaan, sekä ovat tyytyväisiä henkilökunnan työskentelyyn ja palveluun. Asiakkaat myös kokevat, että heidän mielipiteet ja toiveet on huomioitu. Koetaan myös, että henkilökunta on ystävällistä.

NPS-mittari kertoo, että miten suurin osa vastaajista suosittelisi palveluita.

NPS- luku \* eli suositteluindeksin voit saada arvot väliltä -100 - +100 väliltä. Mitä korkeampi luku, sitä useampi vastaaja on valmis suosittelemaan palveluita. Yli +50 NPS lukua pidetään erittäin hyvänä. Kuntoutuskoti Harmonian ja Tukipalvelut Hemman NPS luku on 44 vastaajien perusteella.



Vapaamuotoista palautetta asiakkaat ovat antaneet, että ovat saaneet parhaan mahdollisen alun kuntoutumiselleen yksikössä.

## Poikkeamat

Lääkevirheitä on raportoitu syksyn aikana Harmoniassa ja Hemmassa yhteensä 6 kpl. Yhden kerran asiakas ei ole saanut sovittuja lääkkeitä, koska ollut kotilomalla. Ollut myös kaksi lääkehuoneen lämpötilaan liittyviä poikkeamia, josta toisesta oltu huoneen korkean lämpötilan vuoksi yhteydessä kiinteistöhuoltoon ja toisella kertaa huoneessa oleva ilmalämpöpumpun lämpötilaa oli säädetty liian korkealla. Vähemmän ollut aggressiivisiin asiakkaisiin liittyviä poikkeamia, mitä kertoo siitä, että yksikössä olevat asiakkaat kokevat olonsa turvalliseksi.

Olemme kehittäneet tiedottamista ja poikkeamien läpikäyntiä henkilöstön kanssa. Olemme myös pyrkineet siihen, että henkilökunta tekisi aktiivisimmin poikkeamista ilmoituksia esim. kiinteistöön liittyen.

## Itsearviointit

Turvallisuuskävelyt toteutettu yksikössä syyskuussa 2024 sovitusti.

## Henkilöstö

Mittaamme henkilöstötyytyväisyyttä vuosittain Humanan yhteisellä WeYouMe - kyselyllä, joka toteutetaan joka vuosi lokakuussa. Kysely tehtiin lokakuussa, mutta vastausprosentti oli todella matala henkilökunnan lomautuksien vuoksi, joten tuloksia kyselystä ei ole saatu.

Henkilöstö on osallistunut SOTE-turvallisuus koulutukseen syys-lokakuussa, jonka on järjestänyt Lapin pelastuslaitos. Koulutukseen kuului teoriaosa, sekä käytännön harjoitteet pelastuslaitoksella.



Yksi työntekijä on aloittanut syksyn aikana myös neuropsykiatrinen valmentaja - koulutuksen. Koulutuksen järjestää Humana ja työntekijä valmistuu tästä toukokuussa 2025.

## **RAI-arviointi**

Yksikössä toteutetaan RAI CMH arvioinnit vähintään 2 x vuodessa, sekä aina voinnin muuttuessa. Asiakkaiden kanssa on täytetty viimeisin arviointi nyt joulukuun loppupuolella. RAI arviointi on täytetty kaikkien Harmonian asiakkaiden kanssa.

## **Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö**

Tavoitteena seuraavalle 4 kuukaudelle on osallistaa henkilöstöä enemmän omavalvonnan kehittämiseen ja päivittämiseen. Varataan tähän enemmän aikaa ja tulemme käymään omavalvontasuunnitelmaa suunnitelmallisemmin lävitse henkilöstö palaverissa jatkossa.

## **Muut asiat**

Olemme aloittaneet itse valmistamaan kaikki ateriat marraskuusta alkaen. Tämä tuonut paljon enemmän sisältöä yksikön päiviin ja uuden konkreettisen arjen taidon opetteluun myös asiakkaille. Ruoanlaitto vastuu kuuluu henkilöstölle, mutta asiakkailta on siihen mahdollista ja toivottavaa osallistua. Ruokalistat on yhdessä suunniteltu asiakkaiden kanssa.

Botnia 24h Oy:n Päihde Hjelppi on ollut suljettuna lokakuun lopusta saakka toistaiseksi ja suurin osa Päihde Hjelppin henkilöstöstä on lomautettu, mutta myös Tukipalvelut Hemman henkilöstöstä. Botnia 24h Oy:ssä on yhteinen henkilöstö, ja osa työntekijöistä työskentelee useissa yksiköissä. Päihde Hjelppin toiminta on keskeytetty taloudellisen tilanteen vuoksi, koska palveluita on ostettu todella vähän. Tavoitteena on yksikkö saada aukaistua uudelleen keväällä 2025 laajemmilla terveyspuolen luvilla. Tukipalvelut Hemmassa on myös ollut todella vähän asiakkaita, joka



Humana

7.1.2025

Sivu 4 / 4

vaikuttanut siihen, ettei henkilöstötarve ole niin suurta. Henkilöstöä on jouduttu lomauttamaan syyskuussa 2024, ja tällä hetkellä lomautukset jatkuvat maaliskuuhun 2025 saakka.