



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti tammikuu-huhtikuu 2025

Asiakaskokemus

Roidu asiakastyytyväisyyskyselyt tehtiin helmikuussa 2025. NPS luku oli erinomainen 100. 100 % 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.

Poikkeamat

Ajanjakson tammi-huhtikuun aikana on ollut 7 poikkeamailmoitusta, jotka ovat liittyneet asiakas tilanteisiin. Jokaisessa tapauksessa tilanne on johtunut asiakkaan struktuurin muutoksesta sekä odottamisen vaikeudesta. Tilanteisiin liittyi myös usein kuormittavia tekijöitä, jotka tapahtuivat ennen päivätoimintaan tuleamista. 2 tapahtumista sattui toimintaympäristön ulkopuolella, kaupungin keskustassa. Tuolloin vilkkaan ympäristön tuomat muutokset ovat olleet osana tapausten syntymisessä. Tapaukset on yhdessä henkilökunnan kanssa läpikäyty ja toimintaohjeita tarkasteltu. Toimintaohjeet ovat kuitenkin osoittautuneet hyväksi ja tilanteissa on pystytty toimimaan johdonmukaisesti, asiakasturvallisuus huomioiden. Joidenkin asiakkaiden kohdalla on lisättävä harkintaa osallistumisesta toimintaympäristön ulkopuolella tapahtuvassa toiminnassa, etenkin ryhmätilanteissa.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Omavalvonnan itsearviointi on tehty huhtikuussa 2025. Myös turvallisuuskävely on huhtikuussa tehty. Henkilökunta on suorittanut tietosuojan liittyvää koulutusta maaliskuun huhtikuun aikana.



Henkilöstö

Seurantajakson aikana ei ole ollut henkilöstöön liittyviä kyselyitä. Toukokuussa 2025 on seuraava työvire kysely. Henkilöstön kehitys- ja tavoitekeskustelut tehtiin helmi-maaliskuun aikana. Kehitys- ja tavoitekeskustelut olivat uudistuneet. Keskustelut sisälsivät Hyvinvaikuttajien osaamiskarttaan perustuvan ryhmäosaamiskeskustelun sekä yksilökeskustelut. Erityisesti yksilökeskustelut olivat hyviä. Arviointi, palaute ja tavoitteet oli helpompi tapa meille tehdä yksilö keskustelujen kautta. Osaamiskartan avulla tapahtuvia ryhmäkeskustelu taitoja on meidän jatkossa kehitettävä. Kaikkien ei ole yhtä helppoa kertoa ryhmässä mielipiteitään ja arvioita eri asioista. Yhdessä olemme miettineet myös muita keinoja mielipiteen ilmaisemiseksi esimerkiksi kirjoittamista, yksilöllisempiä keskusteluja.

RAI-arviointi

Kaikille asiakkaille on tehty Rai-soft arvioinnit helmi-maaliskuun aikana. Vuoden 2025 alusta otimme käyttöön Rai-soft arvioinnit. Aikaisemmin käytimme Rai-id menetelmää. Kesäkuussa 2025 tehdään arvioinnit seuraavan kerran.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

1. Helmi-maaliskuun kehitys- ja tavoitekeskusteluissa nousi kehittämisen kohteeksi koko henkilöstön aktiivinen osallistuminen omavalvonta osaamiseen.
2. Henkilökunnan tiedon ja osaamisen jakaminen. Varataan tähän aikaa säännöllisiin palavereihin.
3. Tekoälyn hyödyntäminen toiminnassamme. Esimerkiksi erilaisen materiaalin valmistamista asiakkaiden toimintaan.
4. Perehdyttämiskansion päivittäminen. Opiskelija antoi palautetta ja uusia ideoita sen sisältöihin.
5. Ohjaajamme valmistuttua neuropsykiatriseksi valmentajaksi 12/2024, olemme hyödyntäneet siitä tulevaa tietoa. Keskitymme jatkossakin tunnetaitojen vahvistamiseen sekä tuemme asiakkaiden yksilöllisten taitojen oppimista pilkkomalla tavoitteet pieniksi askeleiksi.



Humana

2.5.2025

Sivu 3 / 3