



Kissanmintun omavalvonnan seurantaraportti 9-12/2025

Asiakaskokemus

Kissanmintussa asiakaskokemusta on mitattu säännöllisesti Roidu-asiakaspalautteiden avulla. Palautetta kerättiin kuukausittain lapsilta, heidän läheisiltään ja tilaaja-asiakkailta. Asiakaskokemus on ollut suurimmalta osin myönteistä. Palautteita ollaan käyty läpi lasten foorumissa eli viikottaisessa lasten ja nuorten palaverissa. Olemme käyneet läpi muun muassa sitä, että palautejärjestelmän avulla on oikeasti tarkoitus kehittää yksikköä ja sen toimintaa. Olemme myös jutelleet siitä, kuinka palautteet käsitellään kohta kohdalta. Palautejärjestelmän lisäksi olemme saaneet palautetta silloin tällöin suullisesti, ja kaikki palaute käytiin läpi kuukausittain koko henkilökunnan tiimipäivässä. Palautteet on huomioitu toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Kirjallisessa palautteessa on ollut esimerkiksi terveisiä.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ajanjaksolla ei ollut ohjaus- tai valvontakäyntejä eikä reaktiivisia ohjaus- ja valvontakäyntejä.

Poikkeamat

Poikkeamia kerättiin kokoaikaisesti kaikista laatuun, turvallisuuteen tai muuhun toimintaan liittyvistä poikkeamista Gurufield-järjestelmän kautta. Henkilökuntaa on edelleen erikseen useampia kertoja tekemään ilmoituksia laadun varmistamiseksi ja epäkohtien muokkaamiseksi. Poikkeamia alettiin käsitellä niiden raportoinnin jälkeen ja kaikki tapaukset käytiin läpi koko henkilöstön tiimipalaverissa kuukausittain. Poikkeamissa käsiteltiin ennakoivaa asiakastyön suunnittelua, päällekkäisyyksiä, laadukasta omaohjaajatyöskentelyä sekä tietosuojaa ja lääkehoitoa. Henkilökunnan kanssa on käyty tehostetusti läpi, miten voimme kehittää ja tehdä omaohjaustyötä laadukkaammaksi sekä päivästruktuuria entistä toimivammaksi.

Itsearviointi/Sisäinen auditointi

Itsearviointia tehdään koko ajan poikkeamien ja positiivisten huomioiden kautta. Näitä asioita käsitellään viikkopalaverien ja raporttien lisäksi lasten ja nuorten foorumissa. Syksyn aikana tehtiin tietosuojan itsearviointi. Koko henkilökuntaa on myös ohjattu tekemään vuosittainen tietosuojakoulutus.