



TIEDOTAMME NELJÄ KERTAA VUODESSA OMAVALVONNAN SEURANTAHAVAINNOISTA JA TOIMENPITEISTÄ.

Aikaväli: 1.5-30.8.2024

ASIAKASPALAUTTEET

Asiakkailtamme keräämme palautetta säännöllisesti sähköisellä kyselyllä. Viikoittain yhteisökokouksessa pyrimme saamaan lasten mielipiteet kuuluviin yhteisiä asioita koskien. Keräämme puolivuositain palautetta lähettämällä sähköisen kyselyn lasten huoltajille ja lapsen muille läheisille ihmisille kuten isovanhemmille.

Alla aikavälillä 30.5-2.6.2024 saadut vastaukset asiakaspalautekyselyyn lapsilta, heidän läheisiltään. Ensimmäisessä kohdassa pyydettiin vastaamaan, että kuinka tyytyväisiä he ovat Harjulakodin toimintaan. Asteikko oli 1–5 tähteä. Yksi kyselyyn vastanneista oli antanut yhden tähden, yksi kaksi tähteä ja viisi vastanneista oli antanut 5 tähteä.

Toisessa kohdalla pyydettiin antamaan Harjulakodille kehitysehdotuksia. Kehitysehdotuksiksi tuli, ettei tulisi uusia sääntöjä ja ettei olisi kiroilua.

Viimeisessä kohdalla pyydettiin antamaan palautetta henkilökunnalle. Alla vastaukset:

- #bensaavirtaasuonissa
- porkkana
- Ei mitään
- Ihania ja ammattitaitoisia tyypejä olette, tiedonkulku toimii
- Lämmin kiitos ahkerasta ja ammattitaitoisesta työstänne 😊
- Kiitos 😊
- Kiitos, kun olette asiallisia ja ystävällisiä. Olen ymmärtänyt, että toimitte yhteistyössä lapsen/nuoren ja vanhemman/vanhempien kanssa asiallisesti, jämäkästi ja ystävällisesti noudattaen säännöksiä.

POIKKEAMAT

Havaittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseksi tärkeä työkalumme on poikkeamaraportointi. Poikkeamaraportoinnin prosessin keskeiset vaiheet ovat poikkeaman huomaaminen yksikössä, raportointi sähköisen ilmoituskanavan kautta ja yhteinen käsittely tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa käydään, että tapahtumien syntyy vaikuttavat tekijät ja niiden perusteella tehdään mahdollisia korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Poikkeamailmoituksia seurataan keskitetyssä raportointijärjestelmässä. Poikkeamailmoituksia kannustetaan tekemään matalalla kynnyksellä ja ilmoittamaan myös läheltä piti-tilanteet.

Touko-elokuun välillä kirjattiin seitsemän lääkehoitopoikkeamaa ja kolme muuta poikkeamailmoitusta. Lääkehoitopoikkeamat liittyivät pääsääntöisesti siihen, ettei lääkettä ollut muistettu asiakkaalle antaa. Yksi poikkeama oli kirjattu siitä, että lääke oli kirjattu asiakastietoihin annetuksi, vaikka todellisuudessa sitä ei ollut annettu. Yksi poikkeama koski sitä, ettei lääkkeitä ollut haettu heti apteekista niiden loputtua. Yhden kerran poikkeamailmoitus oli tehty, kun d-vitamiini oli "hajonnut" dosettiin. Yksi muista poikkeamailmoituksista koski sitä, ettei toimiston ovi ollut lukkiutunut ohjaajien poistuttua toimistosta. Kaksi poikkeamista oli turvallisuusilmoituksia.

TOTEUTUNEET KEHITTÄMISTOIMET

Yhdeksän työntekijää suoritti hätäensiapukurssin (4 h) toukokuussa 2024.

Sääntöjä on kerrattu nuorten kanssa yhteisökokouksissa ja jokaiselle nuorelle on tuostettu oman huoneen seinälle omat säännöt muistutukseksi.

Lääkekaapin avainten säilytykseen hankittiin erillinen lukollinen kaappi. Hälytyksiä asetettu puhelimeen lääkkeiden antamisen muistamiseksi.