

Omavalvonnin seuranta Q4 2025

Kotia Palvelut Oy

Tornimestari

Puistomestari

Siltamestari

Kapellimestari

Valajamestari

Laadunvalvonta ja asukastyytyväisyys

Kotia Palvelut Oy on järjestänyt asukastyytyväisyyskyselyt Q4 aikana jokaisessa kvartaalin alussa toiminnassa olevassa yksikössään. (Silta-, Torni-, Puisto- ja Valajamestari.) Q4 alkupuolella toimintansa aloittaneessa Kapellimestari-yksikössä kyselyä ei ole vielä teetetty, eikä sen tuloksia raportoida Q4 katsauksessa.

Kotia Palvelut Oy on kerännyt ja vastaanottanut palautetta jatkuvasti myös suullisesti ja kirjallisesti. Jokaisessa yksikössä on palautelaatikat, joihin asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta myös anonyymisti. Palautteiden perusteella asukaslähtöistä toimintaa kehitetään toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

Asukastyytyväisyys on todettu mittauksissa edelleen hyväksi, sillä keskimääräinen asukastyytyväisyys on koko organisaatiossa **8,57 / 10**. Asukkaat ovat kokeneet henkilökunnan ja toiset asukkaat ystävällisiksi ja kohtaamisen kunnioittavaksi. Vastanneet ovat sitä mieltä, että yhteiset tilat ja omat asunnot ovat turvalliset ja viihtyisät. Keskiarvot ovat laskettu 10 kysymyksen ja n. 60 vastaajan vastausten perusteella. Yhteensä Kotia Palvelut Oy:n asukastyytyväisyyskysely keräsi syksyn 2025 mittauksissa yhteensä **593** vastausta, mitä voidaan pitää hyvänä ja hyödyllisenä määränä laatua arvioidessa. Kysely on toteutettu sähköisesti anonyymisti Webropol-järjestelmää hyödyntäen.

Yksiköissä on toteutettu säännöllisesti yhteisökokouksia asukkaille. Yhteiskokouksissa asukkailla on vapaa sana ja käyty keskustelut ovat olleet rakentavia. Ryhmätoimintaa ja ruokailukäytänteitä on pystytty kehittämään entisestään asukkaiden toiveiden mukaiseksi. Paloturvallisuusasiaa on painotettu yhteisökokouksissa Q4 aikana.

Asukasmäärä on kasvanut Q4 aikana. Poismuuttoja on toteutunut jonkin verran, samalla kun uusia asukkaita on muuttanut palvelun piiriin. Asukasmäärä on kasvanut odotetusti ja suunnitellusti Q4 aikana, kun uusi yksikkö Kapellimestari avattiin Oulun Hiukkavaaraan 6.10.2025.

Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset (asteikko 0-10)

1. Saan tarvitsemani avun ja tuen yksikön henkilökunnalta

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,6	9,0	60

2. Tarjolla oleva ruoka on hyvää ja ravitsevaa

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,1	9,0	54

3. Minut kohdataan ystävällisesti muiden asukkaiden toimesta

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,3	9,0	59

4. Minut kohdataan ystävällisesti ohjaajien toimesta

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
9,0	9,0	60

5. Koen oloni turvalliseksi yksikön ja asunnon puolesta

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,9	9,5	60

6. Yhteiset tilat ovat viihtyisät

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,7	9,0	59

7. Kotini on viihtyisä

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,9	9,0	60

8. Saan päättää itseäni koskevista asioista

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,4	9,0	60

9. Minut kohdataan kunnioittavasti

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,4	9,0	61

10. Miten todennäköisesti suosittelisit meitä palveluntuottajana tutuillesi?

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,6	9,0	60

Henkilöstön hyvinvointi ja koulutus

Q4:n aikana Kotia Palvelut Oy on rekrytoinut lisää vakituista henkilöstöä. Uusia työntekijöitä on perehdytetty ahkerasti suunnitelman mukaisesti. Henkilöstölle on järjestetty koulutuksia liittyen lääkehoitoon, turvallisuuteen, laatuun, tietosuojaan, eettisiin ohjeistuksiin, lääkehoitoon, ensiapuun, sekä infektioiden torjuntaan liittyen. Henkilöstölistausta on päivitetty ajantasaiseksi sitä mukaan, kun muutoksia on tullut. Yksiköiden esihenkilöt ovat tehneet sisäistä auditointia toimitusjohtajan ohjeistukseen perustuen ja tarkastanut yksiköiden henkilöstön tiedot ja koulutukset varmasti vastaamaan vaadittuja ajantasaisia tietoja ja tilaajan kriteereitä. Kotia Palvelut Oy:n henkilöstö täyttää vaadittavat standardit.

Jokaisella Kotia Palvelut Oy:n työntekijällä on voimassa olevat ensiapukoulutukset, sekä hygieniapassit. Lisäkoulutuksena jokaiselle työntekijöille on ohjelmoitu suoritettavaksi tietoturva- sekä infektioiden ehkäisy ja torjunta- koulutukset Shkole-verkkoalustalta.

Q4:n aikana henkilöstömäärä yksikössä on noussut. Uusien vakituisten työntekijöiden lisäksi organisaatiossa on toteutettu sisäisiä siirtoja, sekä kasvatettu tuntityöntekijöiden reserviä vastaamaan organisaation kasvanutta sijaistarvetta. Henkilökunnan määrän kasvaessa sijaistarpeet voi muuttua, sillä volyyymi on suurempaa. Henkilökunnan vaihtuvuus Kotia Palvelut Oy:n toimipisteissä on pääsääntöisesti matalaa.

Henkilöstötyytyväisyyskysely järjestettiin Q4 aikana kaikissa yksiköissä. Seuraava henkilöstöön kohdistuva henkilöstötyytyväisyyskysely teetetään viimeistään Q3/2026.

Henkilöstön työtyytyväisyyskyselyn tulokset (asteikko 0-10)

1. Yksikön työilmapiiri on hyvä

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
7,7	8,0	31

2. Olen viihtynyt Kotia Palvelut Oy:lla

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,3	9,0	31

3. Koen, että minulla mahdollisuus vaikuttaa työn ja toimintatapojen kehittämiseen

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,4	9,0	31

4. Saan mielipiteeni kuulumaan työyhteisössä

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
7,6	8,0	31

5. Saan kannustusta ja tsemppausta työpaikallani

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
7,4	8,0	31

6. Työ on kuormittavaa ja se vaikuttaa yleiseen jaksamiseeni huomattavasti (1 = ei lainkaan, 10 = erittäin paljon)

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
4,4	4	31

7. Olen tyytyväinen työhöni

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,1	8,0	31

8. Olen tyytyväinen työyhteisön työskentelyyn

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
7,6	8,0	31

9. Olen tyytyväinen esihenkilöni työskentelyyn

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,8	9,0	31

10. Olen tyytyväinen organisaation työskentelyyn

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
7,9	8,0	31

11. Saan esihenkilöltä riittävästi tukea suoriutuakseni töistä

Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
8,8	9,0	31

12. Suositteletko Kotia Palvelut Oy:ta työnantajana?

86% suosittelee.

Riskienhallinta ja vaaratapahtumat

Kotia Palvelut Oy:n toimintayksiköissä tapahtuneet poikkeamat ja vaaratilanteet on kirjattu jokaisessa yksikössä palaute- ja poikkeamajärjestelmään. Käytössä oleva järjestelmä on Qreform- laatuportti. Ilmoitukset on raportoitu yksiköittäin ja käsitelty omissa toimintayksiköissä. Vaaratapahtumat ja muut poikkeamat on käsitelty yksiköiden esihenkilöiden ja työntekijöiden kesken. Vaikka varsinainen tapahtuman käsittely on tapahtunut yksiköissä, haittatapahtumien käsittelyyn on osallistunut tapauskohtaisen harkinnan mukaan myös toimitusjohtaja.

Q4:n aikana poikkeamia (haittatapahtumat & vaaratilanteet) kirjattiin Kotia Palvelut Oy:n toimintayksiköissä yhteensä **68 kappaletta**. Ilmoituksista **64** kohdistui asiakastyöhön ja lääkehoitoon. Yksikön henkilökuntaan kohdistuvia vakavia poikkeamia kirjattiin Q4 aikana **1 kpl**. Lääkehoidon vakavia poikkeamia kirjattiin **1 kpl**. Tietoturvaan liittyviä poikkeamia raportoitiin **1 kpl**. Työturvallisuuteen liittyviä poikkeamia raportointiin **1 kpl**. Yleisin syy poikkeaman laatumiselle on ollut tilanne, jossa asukas on kieltäytynyt lääkehoidosta tai ei voi ottaa lääkkeitään esim. humalatilan vuoksi lääkärin ohjeistukseen vedoten. Poikkeamia on laadittu runsaasti myös tilanteissa, joissa asukas ei ole ottanut/ saanut lääkettä oikeaan aikaan. (myöhästymiset, kotilomat, ei paikalla).

Myös epäselvissä lääkemuutoksiin liittyvissä tilanteissa on laadittu poikkeamia, mikäli terveydenhuollosta saadut lääkelistat tai reseptimuutokset eivät ole olleet yhdenmukaisia yksikön lääkelistan ja tietojen kanssa. Tilanteet ja tapahtumat on pyritty selvittämään poikkeuksetta nopeasti ja tehokkaasti.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Kotia Palvelut Oy:n Siltamestariyksikköön tehtiin 28.10.2025 klo reaktiivinen valvontakäynti hyvinvointialueen valvonnan toimesta. Valvontatapaamisella käytiin läpi palveluyksikön yhteiset toimitilat, asiakkaiden asuinhuoneistoja, henkilöstömitoitus/työvuorolistat, yksikön siisteys, sekä muita arjen käytäntöihin ja asiakkaiden ohjaukseen liittyviä asioita.

Lisäksi palveluntuottajalta pyydettiin lisäselvityksenä 30.10.2025 palvelun rekisteröintitodistus, yksikön työvuorosuunnitelma ja toteuma viimeisimmältä 3 viikon jaksolta, asiakkaiden läsnäolopäivät kyseiseltä ajalta, yhden asiakkaan asumisen suunnitelma ja asiakaskirjaukset kolmen viikon ajalta, Shl:n mukaisen siivouspalvelua tai kotihoitoa saavien asiakkaiden määrä, työntekijöiden työohjeet asukashuoneistojen siisteyteen liittyen, sekä päivitetty omavalvontasuunnitelma. Kotia Palvelut Oy toimitti vaaditut liitteet tilaajalle sovitusti, lisäksi toimintayksikön vastuuhenkilön muutosrekisteröinti kirjattu 10.11.2025.

Kehitystoimenpiteet ja tavoitteet

Omavalvontaan ja laatuun liittyvää tiedonkeruuta ja raportointia on pyritty vahvistamaan jatkuvasti, jotta voitaisiin saavuttaa entistä tarkempi kokonaiskuva yksiköiden toiminnan, käytäntöjen ja riskienhallinnan kannalta. Asukashuoneistoihin liittyviä siivousohjeistuksia on terävöitetty ja käsitelty yksiköiden henkilöstön kanssa. Pääosin siivoukset on hoidettu asukkaiden ja henkilökunnan puolesta säännöllisesti ja suunnitellusti. Omavalvonnallisia kehitystoimenpiteitä on lisätty suunnitelmallisesti jokaiseen yksikköön.

Q4 aikana:

- Omavalvontaohjelma päivitetty
- Omavalvontasuunnitelmat päivitetty ja julkaistu jokaisessa yksikössä.
- Lääkehoitosuunnitelmat päivitetty ja julkaistu jokaisessa yksikössä.
- Henkilöstölista päivitetty jokaisessa yksikössä.
- Toimistotilojen määrää lisätty ja olemassa olevia tiloja uudelleenjärjestetty henkilöstö- ja asukasmäärän kasvaessa.

- Yksiköissä on suunnitelmallisesti panostettu yhteiseen toimintaan, retkiin ja muihin aktiviteetteihin, jotka ovat toteutuneet säännöllisesti ja ennalta sovitusti. Tämä on Kotia Palvelut Oy:n yksiköissä teema, jonka toteutumista ja kehitystyötä edistetään jatkuvasti.

- Oppilaitosyhteistyö on pysynyt aktiivisena, ja ennalta sovitut lähihoitajaopiskelijoiden harjoittelut on toteutuneet Q4 aikana. Opiskelijoilta ja oppilaitoksilta saatu palaute on ollut hyvää ja yhteistyö jatkuu edelleen.

- Q2 / 2026 ajalle Kotia Palvelut Oy on luvannut kaksi harjoittelupaikkaa.

- Omaisyhteistyö ja moniammatillinen verkostotyöskentely on ollut tiivistä ja ulottuvaa Q4 aikana.

- Uusia vakituisia työpaikkoja täytetään ja tuntityöntekijöitä rekrytoidaan jatkuvasti. Teemana on ollut keikkalaispoolin kasvattaminen ja prosessi on saatu hyvin käyntiin.

- Q1/2026 aikana tarkoitus vaihtaa sähköistä raportointijärjestelmää hallinnan tehostamisen ja kokonaisuuden selkeyttämisen vuoksi. (HaiPro)

- Suunnitelmissa alkuvuodelle 2026 HaiPro-koulutus ja Hilikka/ Kanta-koulutus.