

Omavalvonnan seuranta Q1 2026

Kotia Palvelut Oy

Tornimestari

Puistomestari

Siltamestari

Kapellimestari

Valajamestari

Asemamestari

Laadunvalvonta ja asukastyytyväisyys

Kotia Palvelut Oy on jatkanut asukastyytyväisyyden ja palvelun laadun systemaattista seurantaan myös Q1/2026 aikana. Omavalvontaohjelman mukaisesti palautetta on kerätty jatkuvasti sekä suullisesti että kirjallisesti, ja jokaisessa yksikössä on ollut käytössä palautelaatikat myös anonyymin palautteen antamista varten.

Asukaspalautetta, yhteisökokousten keskusteluja sekä arjessa esiin nousseita havaintoja on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä. Yksiköissä on toteutettu säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa asukkailla on ollut mahdollisuus tuoda esiin näkemyksiään yksikön toiminnasta, turvallisuudesta, ruokailusta, viihtyvyydestä ja muista yhteisistä asioista.

Q1/2026 aikana palvelujen laatuun, turvallisuuteen ja asukaslähtöisyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota. Aiemmissa mittauksissa tunnistettuja vahvuuksia, kuten ystävällinen kohtaminen, turvallinen asuminen ja yhteisöllinen toiminta, on pyritty ylläpitämään ja vahvistamaan osana jatkuvaa laadunhallintaa.

Asukasmäärät ovat kasvaneet suunnitellusti ja hallitusti. Organisaation toiminta on laajentunut Q1/2026 aikana myös Vantaalle uuden Asemamestarin yksikön käynnistyessä. Uuden yksikön osalta toiminta painottui alkuvaiheessa tilojen käyttöönottoon, valvontayhteistyöhön, suunnitelmien laatimiseen ja toiminnan käynnistämisen valmisteluun.

Uusin asukastyytyväisyyskysely toteutettiin organisaatiossa Q1/2026 aikana. Kyselyyn vastasi yhteensä 108 asukasta. Vastaajista Valajamestarin osuus oli 23 %, Puistomestarin 26 %, Tornimestarin 21 %, Siltamestarin 21 % ja Kapellimestarin 9 %. Asemamestarista ei ollut vielä vastaajia kyselyn toteutumishetkellä.

Asukastyytyväisyys on säilynyt kokonaisuudessaan erittäin hyvällä tasolla, ja erityisesti koettu turvallisuus, kunnioittava kohtelu sekä ohjaajien ystävällisyys saavat edelleen erinomaiset arviot.

Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset organisaatiotasolla (asteikko 0–10)

Väittämä	Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
Saan tarvitsemani avun ja tuen yksikön henkilökunnalta	8,6	9,0	107
Tarjolla oleva ruoka on hyvää ja ravitsevaa	8,2	9,0	90
Minut kohdataan ystävällisesti muiden asukkaiden toimesta	8,3	9,0	107
Minut kohdataan ystävällisesti ohjaajien toimesta	8,9	9,0	108
Koen oloni turvalliseksi yksikön ja asunnon puolesta	8,8	9,0	108
Yhteiset tilat ovat viihtyisät	8,5	9,0	107
Kotini on viihtyisä	8,7	9,0	107
Saan päättää itseäni koskevista asioista	8,4	9,0	108
Minut kohdataan kunnioittavasti	8,7	9,0	108
Suosittelisitko Kotia Palveluita palveluntuottajana ystävällesi	8,0	8,0	108

Henkilöstön hyvinvointi ja koulutus

Q1/2026 aikana Kotia Palvelut Oy on jatkanut henkilöstön osaamisen vahvistamista, perehdytystä ja koulutusten toteuttamista omavalvontaohjelman tavoitteiden mukaisesti. Henkilöstölle on järjestetty ja ohjelmoitu koulutuksia liittyen muun muassa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietosuojaan, infektioiden torjuntaan, eettisiin ohjeistuksiin ja ensiapuun.

Uusin työtyytyväisyyskysely toteutettiin organisaatiossa Q1/2026 aikana. Kyselyyn vastasi yhteensä 37 työntekijää. Vastaajista Valajamestarin osuus oli 29,8 %, Puistomestarin 24,3 %, Tornimestarin 21,6 %, Siltamestarin 13,5 % ja Kapellimestarin 10,8 %. Asemamestarista ei ollut vielä vastaajia kyselyn toteutumishetkellä.

Tulosten perusteella henkilöstökokemus on kokonaisuutena hyvä. Vahvimmat tulokset liittyivät viihtymiseen työssä ja laadukkaaseen esihenkilötyöhön, kun taas kehittämiskohteita tunnistettiin erityisesti työn kuormittavuuden hallinnassa sekä vaikutusmahdollisuuksien ja työyhteisön sisäisen kannustuksen vahvistamisessa.

Henkilöstön tyytyväisyyskyselyn tulokset (asteikko 0–10)

Väittämä	Keskiarvo	Mediaani	Vastaajat
Yksikkösi työilmapiiri on hyvä	8,3	8,0	37
Olen viihtynyt Kotia Palvelut Oy:ssä	8,7	9,0	37
Koen, että minulla on mahdollisuus vaikuttaa työn ja toimintatapojen kehittämiseen	7,9	8,0	37
Saan mielipiteeni kuuluviin työyhteisössä	8,2	8,0	37
Saan kannustusta ja tsemppausta työpaikallani	7,8	8,0	37
Työni on kuormittavaa ja se vaikuttaa yleiseen jaksamiseeni huomattavasti (1 = ei kuormita ollenkaan, 10 = kuormittaa paljon)	4,8	5,0	37
Olen tyytyväinen työhöni	8,4	8,0	37
Olen tyytyväinen työyhteisöni työskentelyyn	7,9	8,0	37
Olen tyytyväinen esihenkilöni työskentelyyn	8,7	9,0	37
Olen tyytyväinen organisaation työskentelyyn	8,3	8,0	36
Saan esihenkilöltäni tarpeeksi tukea suoriutuakseni työstäni	8,3	8,0	37
Suosittelisitko Kotia Palvelut Oy:tä työnantajana ystävällesi	8,4	8,5	36

Riskienhallinta ja vaaratapahtumat

Kotia Palvelut Oy:n toimintayksiköissä tapahtuneet poikkeamat ja vaaratilanteet on kirjattu yksiköittäin käytössä olevaan palaute- ja poikkeamajärjestelmään. Ilmoitukset on käsitelty yksiköissä esihenkilöiden ja työntekijöiden kesken, ja tapauskohtaisesti niiden käsittelyyn on osallistunut myös toimitusjohtaja.

Q1/2026 aikana Kotia Palvelut Oy yksikössä Q4:n aikana poikkeamia (haittatapahtumat & vaaratilanteet) kirjattiin Kotia Palvelut Oy:n toimintayksiköissä yhteensä **61 kappaletta**. Poikkeamista 59 on luokiteltu matalan riskin profiiliin ja 2 vakavan riskin poikkeamaksi. Ilmoituksista **61** kohdistui asiakastyöhön ja lääkehoitoon. Yksikön henkilökuntaan kohdistuvia vakavia poikkeamia kirjattiin Q1 aikana **0 kpl**. Lääkehoidon vakavia poikkeamia kirjattiin **0 kpl**. Tietoturvaan liittyviä poikkeamia raportoitiin **0 kpl**. Työturvallisuuteen liittyviä poikkeamia raportointiin **0 kpl**. Yleisin syy poikkeaman laatumiselle on ollut tilanne, jossa asukas on kieltäytynyt lääkehoidosta tai ei voi ottaa lääkkeitään esim. humalatilavuoksi lääkärin ohjeistukseen vedoten. Poikkeamia on laadittu runsaasti myös tilanteissa, joissa asukas ei ole ottanut/ saanut lääkettä oikeaan aikaan. (myöhästymiset, kotilomat, ei paikalla).

Myös epäselvissä lääkemutoksiin 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. Poikkeamien käsittelyssä on painotettu oppimista, toimintatapojen täsmentämistä sekä ennakoivaa riskienhallintaa omavalvontaohjelman periaatteiden mukaisesti.

Poikkeamien käsittelyssä arvioidaan tapahtumien vakavuus, riskitekijät ja mahdollinen toistuvuus. Tavoitteena on tunnistaa kehittämiskohteet ajoissa, vahvistaa turvallista toimintakulttuuria ja ehkäistä vastaavien tilanteiden uusiutuminen.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvonnasta on oltu kirjeitse yhteydessä 3/2026. Kotia Palvelut Oy vastaanotti reklamaation ja selvityspyynnön 25.3.2026. Selvityspyynnö ei kohdistunut erilliseen yksikköön vaan yhteisesti Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella toimiville Kotia Palvelut Oy:n yksiköille. Selvityspyynnön vastine on toimitettu tilaajalle määräaikaan mennessä 8.4.2026.

Q1/2026 aikana Kotia Palvelut Oy käynnisti toimintansa myös Vantaalla, kun Asemamestarin yksikkö pääsi käynnistämään toimintansa. Yksikössä toteutui 16.3.2026 ennalta sovittu käynti, jossa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen laatu ja valvonta -tiimistä tehtiin ennalta sovitusti käynti yksikköön.

Käynnin yhteydessä käytössä olevat tilat tarkistettiin. Paikalla olivat yrityksen toimitusjohtaja ja yksikön esihenkilö.

Lisäksi 23.3.2026 pidettiin palvelun ja alkavan yhteistyön merkeissä palaveri Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen vammaispalvelujen ja hankinnan edustajien kanssa. Yhteistyö käynnistyi suunnitelmallisesti ja valvonnallisesti tarkoituksenmukaisella tavalla.

Kehitystoimenpiteet ja tavoitteet

Omaohjelmien mukaisesti Kotia Palvelut Oy on vahvistanut Q1/2026 aikana omaohjelmiaan liittyvää tiedonkeruuta, raportointia ja suunnitelmallista seuranta. Tarkoituksena on varmistaa palvelujen lainmukainen toteutuminen, palvelujen turvallisuus, laatu, jatkuvuus sekä havaittujen puutteellisuuden tehokas korjaaminen.

Q1/2026 aikana on päivitetty omaohjelmia, lääkehoitosuunnitelmia, turvallisuussuunnitelmia, siivoussuunnitelmia, varautumissuunnitelmia sekä toimintasuunnitelmia. Omaohjelmien suunnitelmat ovat olleet yksiköissä esillä ja saatavilla.

Työtyytyväisyyskyselyn tuloksia hyödynnetään osana johtamista, henkilöstön hyvinvoinnin seuranta ja kehittämistoimenpiteiden kohdentamista. Tulosten perusteella organisaatiossa jatketaan työyhteisöjen osallistamisen, kannustavan palautekulttuurin, esihenkilötyön tuen sekä kuormituksen hallinnan kehittämistä.

Oppilaitosyhteistyö, omaisyhteistyö ja moniammatillinen verkostotyö ovat jatkuneet aktiivisina. Myös uusien yksiköiden käynnistymisen yhteydessä on huolehdittu siitä, että omaohjelmalliset, turvallisuuteen liittyvät ja toiminnan jatkuvuutta turvaavat suunnitelmat on laadittu ja saatettu asianmukaisesti käyttöön.

Q1/2026 aikana:

- Edellisen sisäisen auditoinnin havainnot on hyödynnetty toiminnan seurannassa myös Q1/2026 aikana.
- Työtyytyväisyyskysely toteutettu kaikissa yksiköissä kevään aikana.
- HaiPro-käyttöönotto 3/2026 jokaisessa Kotia Palvelut Oy yksikössä.
- Kirjauskäytänteitä kehitetty jokaisessa toimintayksikössä. Kirjaustyyppejä yhtenäistetty.
- Asiakastietojärjestelmän Hilikka integraatiota käynnistetty osassa yksiköitä.
- Asukasmäärä kasvanut kontrolloidusti Q1 aikana.
- Uusia työntekijöitä palkattu.
- Sijaispooli kasvanut kiitettävästi.