



# Rovaniemen kp 429 omavalvonnan seurantaraportti 09-12/2024

## **Asiakaskokemus**

Rovaniemen avopalvelut ovat keränneet syys-joulukuun aikana yhteensä 76 kappaletta. Suurin osa palautteen antajista on olleet asiakkaita, joita ollut yhteensä 70 kappaletta. Läheisten palautetta tällä ajalla on ollut 3 kappaletta. NPS oli 88. Vastaavasti jos verrataan edellisen neljän kuukauden aikana palautetta, oli saatu 60 kappaletta ja NPS oli 78.

Saaduissa palautteissa nousi esiin asiakkaiden tyytyväisyys palvelun laatuun ja työntekijöiden ammattitaitoon: hyvää, ihmisläheistä palvelua, asiakas tulee kuulluksi. Asiakkaat ovat saaneet tilanteisiin apua, mutta myös ymmärrystä ja tukea vaikeisiin elämäntilanteisiin.

## **Ohjaus- ja valvontakäynnit**

1.9-31.12.2024 toimipaikkaan ei ole tehty ohjaus- ja valvontakäyntejä.

## **Poikkeamat**

Poikkeamia tehtiin 1.9-31.12 aikana yksi kappale, joka koski uhka- tai vaaratilannetta (henkilöön kohdistuva). Asiakas (lapsi) oli asiakaskäynnillä aggressiivinen rajoitus- ja ohjaustilanteessa sekä ohjaaja että omaa vanhempaa kohtaan. Poikkeama käsiteltiin asianosaisten kanssa ja lisäksi käsiteltiin tilaajan, sosiaalityöntekijän kanssa.

## **Itsearviointit/Sisäinen auditointi**

Esihenkilön toimesta on tehty tietosuojan itsearviointi 20.11.2024.

Henkilöstön tulee päivittää tietosuojakoulutuksensa tammi- helmikuun 2025 aikana.



## **Henkilöstö**

Avopalveluiden organisaatiomuutoksen yhteydessä käytyjen muutosneuvottelujen seurauksena Rovaniemen tiimin osalta henkilöstömäärä ei vähentynyt. Toiminnanjohtajan tehtävä lakkautettiin ja tällä hetkellä esihenkilönä toimii tiiminjohtaja, sosiaalityöntekijä koulutukseltaan.

Lokakuussa tiimi osallistui Nuorten Exitin järjestämään koulutukseen Jokaisen asia- tietoa nuorten kohtaamasta seksuaaliväkivallasta. Koulutus oli ajankohtainen.

## **Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö**

### **Muut asiat**

Syksyn 2024 aikana Humana avopalvelut Oy:llä on ollut organisaatiomuutos, jossa osaa esihenkilöiden työnkuvia ja nimikkeitä muutettiin. Lapin alueella tämä tarkoitti sitä, että aluejohtaja ja toiminnanjohtaja muutettiin yhdeksi johtajaksi, joka on nykyään nimikkeeltään palvelujohtaja. Tämä muutos astui voimaan 11.11.2024. Lapin alueella palvelujohtajana toimii Sanna Ala-Kojola.

Nykyinen vastuhenkilö tiiminjohtaja Janica Mustonen jää vanhempainvapaalle 11.1.2025 ja palaa töihin alustavasti marraskuu 2025 aikana.

Sijaisena Rovaniemen avopalveluissa sen ajan toimii tiiminjohtaja Jessica Suoperä Tornioista.

Jessican yhteystiedot: [jessica.suopera@humana.fi](mailto:jessica.suopera@humana.fi) , puh. 040-6624323