



Humana lapsiperhepalvelu, Pohjois-Karjala omavalvonnan seurantaraportti 8-12/2024

Asiakaskokemus

Asiakastyytyväisyyskyselyiden määrät ovat kuukausittain vaihdelleet muutaman ja useamman kymmenen välillä. Pääsääntöisesti asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palveluun ja suosittelisivat palveluitamme muillekin. NPS 75-100 välillä. Kirjallisissa palautteissa korostuvat työntekijöiden ammattitaidon arvostus sekä heidän hyvät vuorovaikutustaitonsa kohtaamisissa.

Asiakaskäyntien sijaistamiseen on kiinnitetty huomiota ja perehdyttämistä riittävään henkilöstömäärään on panostettu, jotta poissaoloja saataisiin sijaistettua mahdollisimman kattavasti. Toiminnan parantumisesta on asiakkailta tullut positiivista palautetta, vaikkakaan kaikkia äkillisiä poissaoloja ei olla täysin pystytty korvaamaan.

Poikkeamat

Poikkeamista on Gurufield-ilmoituksia tullut useampia kuukaudessa. Poikkeamat ovat olleen lieviä ja koskeneet uhka- ja vaaratilanteita asiakkaan käytökseen liittyen, tietosuojaan liittyen tai asiakaskäyntien peruuntumisiin liittyen.

Olemme ottaneet käyttöön toimintatavan, että useamman asiakaskäynnin perumisista peräkkäin tehdään poikkeamailmoitus sekä tilanteesta ollaan yhteydessä palvelun tilaajalle. Väkivaltaisesta käyttäytymisestä on tiedotettu palvelun tilaajaa sekä turvallisen työskentely-ympäristöön on kiinnitetty huomiota mm. työparityöskentelyn avulla.

Palveluiden tilaajat ovat toivoneet tiiviimpää yhteydenottoa muuttuneiden asiakkaiden tilanteiden, palveluntarpeiden ja käyntien osalta.

Henkilöstö

Kirjaamistyöpajoja on järjestetty henkilöstölle sekä siitä on jaettu kirjallista materiaalia kaikkien työntekijöiden käyttöön sähköisesti. Koulutuksen tarkoituksena on yhtenäinen, asianmukainen ja



laadukas kirjaaminen sekä kirjaamisen vastaaminen tämän päivän vaatimuksia vastaavaksi. Myös erilaisten kirjaamiskäytänteiden yhdenmukaistamisesta on tehty ohjeistuksia niitä laatimalla ja asioista yhteisesti sopimalla.

WeYouMe-henkilöstökysely oli marraskuussa. Kyselyllä kartoitettiin työntekijöiden kokemusta työtilanteesta sekä työnantajasta. Työtyytyväisyysindeksi oli hyvällä tasolla, 88%. Vahvuutena on koettu työyhteisö, esihenkilön tuki ja johtajuus ja kehittämistä on perehdytyksessä ja palautteen antamisessa työyhteisössä.

Syksyllä koko Humana avopalveluiden organisaatorakennetta uudistettiin ja Joensuussa on toiminut lokakuusta alkaen esihenkilöinä yksi tiiminjohtaja ja palvelujohtaja.

Omaavalvonnasta seurannasta nousut kehittämistyö

Kirjaamista ja sen sisältöä sekä laadukkuutta on seurattava ja tehtävä tarvittavia muutoksia sovittuihin käytänteisiin tarvittaessa. Myös koulutuksia ja ohjeita on lisättävä, jos niille näyttää tarvetta ilmenevän.

Omaavalvonnasta kehittämistä syvällisemmäksi oman työn tarkastelun työkaluksi aloitetaan työstää vuoden 2025 aikana.

Asiakastyön käytänteitä pyritään kehittämään jatkuvasti vastaamaan muuttuviin tarpeisiin. Asiakastyön muuttuessa haastavampaan suuntaan, lisäkoulutuksille ja työntekijöiden työssäjaksamiselle on entistä enemmän tarvetta kehittää.

Vahvuutena on tavoitteellisessa asiakastyössä onnistuminen, asiakkaiden tilanteisiin on pystytty työskentelyn avulla vaikuttamaan positiivisesti ja on saatu paljon palautetta arvostavasta ja hyvästä kohtaamisesta.