



Keravan tiimin omavalvonnan seurantaraportti 09-12/2024

Asiakaskokemus

Meillä on käytössä Roidu asiakastyytyväisyys kysely, jota käytämme työssämme jatkuvasti saadaksemme palautetta niin palvelun käyttäjä- kuin tilaaja asiakkailtamme. Roidusta saatu palaute on lähes poikkeuksetta positiivista. Avoimia palautteita saamme myös kuukausittain ja niissä kerrotaan hyvin avoimesti, miten asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa apuun ja työntekijöiden ammattitaitoon.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäynnejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Poikkeamat

Kuluvalla jaksolla poikkeamia Gurufieldiin tehtiin yhteensä 3. Yksi liittyi asiakastyön poikkeamaan ja kaksi uhka- ja vaaratilanteeseen asiakastyössä. Toinen tilanne käytiin asiakkaan oman työntekijän ja asiakkaan kanssa yhdessä läpi ja toisen käsittelimme yhteisesti työnohjauksessa. Tässä jälkimmäisessä tapauksessa tarjosimme työntekijöille myös debriefing purkukeskustelun, jonka työntekijät hyödynsivät ja kokivat sen erittäin hyvänä. Kannustan edelleen henkilöstöäni tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia poikkeuksista, havainnoista ja uhka- ja vaara tilanteista Gurufieldiin, jotta voimme ottaa niistä opiksemme ja kehittää toimintaamme.

Itsearvioinnit/Sisäinen auditointi

Humanan Avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti erilaisilla henkilöstölle suunnatuilla palautekyselyillä. Kuluvan kvartaalin aikana toteutettiin laajempi tyytyväisyyskysely WeYouMe. Tässä kyselyssä mittaamme henkilöstötyytyväisyyttä.

Tämän lisäksi toteutamme vuosittain henkilöstölle kyselyn, jossa kartoitamme heidän näkemyksiä omasta vireestään eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen meille tarjoaman Työvirekyselyn



avulla. Työviretutkimuksen avulla saamme kattavan näkymän työyhteisön vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Tutkimus luotaa työntekijäkokemukseen, hyvinvointiin ja työkykyyn vaikuttavia seikkoja, kuten yrityksen suuntaa, johtajuutta, kyvykkyyksiä ja käytäntöjä.

Henkilöstö

WeYouMe kyselyyn vastasi koko Keski- ja Itäuudenmaan alueella 21/40 henkilöstöstä, vastausprosentin ollen 53%. Tulosten yhteen vetona voidaan todeta, että työntekijämme keski- ja Itäuudellamaalla ovat tyytyväisiä työtilanteeseensa, työtehtävät koetaan mielekkäinä, ja työntekijät kokevat yleisesti ottaen olevansa tyytyväisiä Humanaan työnantajana. Tämän lisäksi työntekijät kokevat työtehtävät mielekkäinä, työmäärän kohtuullisena ja että heillä on selkeä rooli ja vastuualue. Keski- ja Itäuudenmaan alueen työntekijät vastasit kyselyssä, että kokevat työilmapiirin avoimeksi ja yhteishengen hyväksi. Kyselyn perusteella työntekijät myös kokevat saavansa tukea lähimmältä esihenkilöltään ja että alueen johtamiseen ollaan muutoinkin tyytyväisiä.

Vastauksien perusteella voidaan myös todeta, että asioihin, joihin ei olla niin tyytyväisiä ovat työmäärä, joka koetaan toisinaan liian suureksi ja toisaalta työn organisointi ja työn rajaaminen tuottaa osalle haasteita.

Tärkeimmäksi tietolähteeksi työntekijät kokivat lähiesihenkilöltä saadun tiedon ja informaation.

Vastausten perusteella voidaan myös todeta, että työntekijät kaipaavat enemmän ja suoraviivaisempaa viestintää ja johtamista koko Humana suomen johdolta. Alueemme työntekijät ovat varsin tyytyväisiä lähiesihenkilö työskentelyyn ja häneltä saatuun tukeen. Palautteen antamiseen voimme silti vielä kiinnittää huomiota ja kehittää sitä.

RAI-arviointi

Emme ole tehneet kuluvalle kvartaalilla RAI-arviointeja.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Vahvuudet:

- Hyvä ja välittävä työilmapiiri
- Asiakas tyytyväisyys. Roidu kyselyn perusteella asiakkaamme ovat erityisen tyytyväisiä saamaansa palveluun ja työntekijöiden ammattitaitoon. Saamme kuukausittain useita avoimia palautteita asiakkailtamme.
- Sitoutunut ja ammattitaitoinen henkilöstö



Kehittämiskohdat:

- Nopea reagointi alati muuttuviin tilanteisiin sekä ripää reagointi tilanteisiin
- Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen
- Koulutussuunnitelman päivittäminen (kilpailukykyisyys)
- Kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia Gurufieldiin matalalla kynnyksellä
- Palautteen antaminen