



# Järvenpään tiimin omavalvonnan seurantaraportti syys-joulukuu/2024

## Asiakaskokemus

Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan Roidu palautteet ovat olleet kauttaaltaan positiivisiä palautteita syys-joulukuussa 2024, joita asiakkaat ovat työskentelystä antaneet. Asiakkaat ovat olleet avoimien palautteiden pohjalta tyytyväisiä työntekijöiden työskentelyyn heidän kanssaan ja he ovat kokeneet työskentelyn tärkeäksi. Asiakkaan elämänlaatu on parantunut työskentelyn aikana. Roidun asiakastytyväisyys kyselyn vastaukset ovat olleet yli 4.0% kaikissa kysymyspatteristoissa: asiakkaat kokevat, että heidät kohdataan kunnioittaen ja arvostaen, asiakkaat kokevat, että heillä on ollut mahdollisuus olla osallisena palvelun sisältöä suunniteltaessa, asiakkaat ovat kokeneet luottamusta työntekijöihin sekä he ovat olleet tyytyväisiä työntekijöiden työskentelyyn ja palveluihin, asiakkaat ovat kokeneet, että heidän mielipiteet ja toiveet on otettu huomioon ja he ovat kokeneet myös, että työntekijät ystävällisiksi. Palautteet ovat luoneet tiimeihin motivaatiota ja vahvistanut työntekijöiden laadukasta työskentelyä asiakastyön parissa.

## Poikkeamat

Järvenpään tiimin Gurufieldin poikkeamat ovat syntyneet syys-joulukuun 2024 aikana peruuntuneista tapaamisista. Peruuntuneita tapaamisia on ollut asiakastyössä kolme perättäistä peruuntunutta tai kuukauden aikana neljästä suunnitellusta tapaamisesta on peruuntunut kolme. Peruuntumiset ovat pääsääntöisesti jälkihuoltonuorten tai vammaispuolen tuetun asumisen asiakkaiden tekemiä. Sitoutumattomuus työskentelyyn on ollut yleisin syy. Tästä on käyty aina keskustelut niin asiakkaan kuin hänen vastuusosiaalityöntekijän kanssa ja yhteistyössä suunnitellaan jatkotoimenpiteet. Yleensä vastuusosiaalityöntekijä on halunnut katsoa pääseekö työskentely alkamaan/jatkumaan sopimuksen ajanjakson verran ja jos työskentely ei ole päässyt jatkumaan, on yhdessä todettu, että asiakastyö on siinä kohtaa hyvä lopettaa. Tämä on hidas prosessi ja vie yleensä useamman kuukauden. Jos peruuntumiset ovat johtuneet



asiakkaan ja työntekijän kemoista, on näihin pystytty yhteistyössä vaihtamaan työntekijä. Tällainen vaihdos on saatu tehtyä yleensä noin kuukauden sisällä huomioiden uuden työntekijän työvuorosuunnitelmat.

## Henkilöstö

Kuluneella neljänneksellä alueemme henkilöstö on vastannut WeYouMe henkilöstö kyselyyn, jonka vastausprosentti oli 53%. Työntekijöiden työtyytyväisyys indeksi oli 73%. Alueen työilmapiiri koetaan henkilöstössä avoimeksi, hyväksi, henkilöstö uskaltaa kertoa mielipiteitään ja yhteistyöhenki koetaan myös hyväksi, 84%. Myös työolosuhteet, 80%, johtajuus, 87%, ja työtilanne, 75%, koettiin toimivina. Johtajuudessa Humanan Suomen johtoryhmä ja konsernin johtoon ei kuitenkaan luotettu samalla tavoin yhtä vahvasti kuin esim. omaan lähiesihenkilöön. Lähiesimiehen palautteenanto, joka ei ollut osan henkilöstön mielestä tarpeeksi riittävää (15%). Tämä on tärkeä kehittämisenkohde jatkossa. Henkilöstön kyselyn aikaan oli Humana Avopalveluiden muutosneuvottelut, jotka voivat näkyä kyselyn tuloksissa.

Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan alueelta on tällä hetkellä kaksi työntekijää Humanan järjestämässä Nepsy-valmentaja koulutuksessa, joka alkoi elokuussa 2024 ja joka jatkuu kesäkuuhun 2025. Nepsy-valmentaja koulutus tuo lisää osaamista työntekijöiden työskentelyyn, he saavat monipuolisia keinoja nepsy-asiakkaiden kanssa työskentelemiseen ja heillä on tietotaitoa neuropsykiatrisista asiakkaista.

## Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Järvenpään tiimi on vakiinnuttanut henkilöstönsä vuoden 2024 aikana. Järvenpään tiimissä oli ensimmäisten parin vuoden aikana suurta henkilöstö muutosta, mutta nyt henkilöstö on pysynyt samana. Tämä on ollut tavoite uuden tiimin perustamisessa. Työyhteisö on motivoitunut ja sitoutunut Humanaan, joka on näkyvä asiakastyössä. Saamamme Roidu palautteet ovat olleet hyvää. Suunnitelmana on henkilöstön pysyvyys ja mahdollinen kasvu tulevien Keusoten kilpailutuksien puitteissa ja hyvinvointialueiden tilanteet huomioiden. Teemme edelleen tarvittavat raportoinnit; gurufield, kuukausiyhteenvedot, yhteistyö eri tahojen kanssa, tiimipalaverit yms. Henkilöstö koulutuu edelleen Humanan nepsy-koulutuksien myötä ja osaaminen henkilöstöllä karttuu. Kerran kuukaudessa tiimipalaverit ja kerran kuukaudessa työnohjaus tukevat työntekijöiden työelämää. Esihenkilö pitää myös kerran kahdessa kuukaudessa ns. vanhempainvartin, jossa käydään kahden kesken työntekijän kanssa hänen asiakastilanteensa läpi sekä mielen päällä olevat asiat. Näin työntekijällä on tiedossa kahdenkeskinen tapaaminen säännöllisesti esihenkilön kanssa.



Humana

9.1.2025

Sivu 3 / 3

Kahdenkeskisiä tapaamisia pidetään myös aina tarvittaessa. Tämä tukee myös työntekijän työssä jaksamista. Seuraavalle neljännekselle ajoittuu myös vuosittaiset kehityskeskustelut.

### **Muut asiat**

Syksyllä 2024 Humana avopalveluiden muutosneuvottelujen myötä alueen palvelujohtajaksi tuli Mari Väänänen.