



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti syyskuu-joulukuu/2024

Asiakaskokemus

Asiakkaamme, asiakkaidemme läheiset sekä palveluidemme tilaajat kokivat 1.9.-31.12.2024 aikavälillä kerätyn palautteen perusteella tyytyväisyyttä palveluihimme. Avoimet palautteet olivat kiittäviä ja niissä on annettu suoraan palautettu työntekijöille ja palvelu on koettu tärkeäksi tueksi. Palautteiden perusteella ei ole noussut esiin kehittämistarpeita. Palautteita on kerätty melko vähän ja tähän tullaan tekemään muutoksia kevään 2025 aikana, jotta asiakaspalautetta saadaan kerättyä enemmän.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ei valvontakäyntejä.

Poikkeamat

Poikkeamia ilmoitettiin neljä. Yksi koski työauton kolhimista, kaksi liittyi peruuntuneisiin asiakastapaamisiin ja yksi tietosuojapoikkeamaan. Poikkeamista on keskusteltu työyhteisöpalaverissa ja kertosimme käytänteitä ja ohjeistuksia. Lisäksi peruuntuneista tapaamisista on oltu yhteydessä tilaajiin. Tietosuojapoikkeamasta ja autoon liittyvästä poikkeamasta on ollut yhteydessä tarvittaviin toimijoihin.

Itsearviointit

Vastaava tiiminjohtaja suoritti Gurufield-järjestelmässä tietosuojan itsearvioinnin marraskuussa 2024. Itsearvioinnin pohjalta on käyty yhteisesti työyhteisön tiimipalaverissa läpi tietosuojaan liittyvää ohjeistusta.



Henkilöstö

Syksyn 2024 aikana toteutettiin WeYouMe -kysely. Vastaajamäärä oli 62%. Vastauksissa heijastui syksyn 2024 muutosneuvottelut. Työyhteisön tyytyväisyys kohdistui työyhteisön hyvää työilmapiiriin, mutta yleisesti epävarmuus ja epäluottamus nousi esiin. Muutosneuvottelut kohdentuivat hyvin rajusti Pirkanmaan työyhteisöön, joten syksyn aikana kaikki voimavarat menivät työyhteisön työssäjaksamisen tukemiseen, irtisanomisiin ja uuden työyhteisön jälleenrakentamiseen. Myös kaikki koulutukset jäivät muutosneuvotteluiden alle.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Kehittämiskohteiksi seuraavalle neljälle kuukaudelle nousi Gurufieldin aktiivisempi käyttö sekä asiakaspalautteiden aktiivisempi kerääminen. Lisäksi tietosuojaan liittyvät teemat ja käytänteet tullaan kertaamaan työyhteisön tiimipalavereissa läpi.

Muut asiat

Syksyn 2024 aikana Humana Avopalveluissa toteutettiin muutosneuvottelut, jotka koskivat myös Pirkanmaan avopalveluita. Muutosneuvotteluiden myötä irtisanottiin kahdeksan perheohjaajaa, yksi tiiminjohtaja ja toiminnanjohtaja. Pirkanmaalle jäi yksi esihenkilö vastaavaksi tiiminjohtajaksi ja kahdeksan hengen tiimi. Kevään 2025 yhdeksi tärkeäksi tavoitteeksi nousee muuttuneeseen tilanteeseen sopeutuminen ja työntekijöiden työssäjaksamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen.