



Pohjois-Savon omavalvonnann seurantaraportti tammi-huhtikuu/2025

Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Tammi- huhtikuun ajalta kerätty 10 asiakaspalautetta, joista 9 vastausta on palvelun käyttäjältä, yksi tilaajalta. Palautteissa on noussut esille tilaajan tyytyväisyys työntekijöiden ammatilliseen ja aktiiviseen työskentelyyn asiakkaan asioissa ja asiakkaalta noussut positiivisesti esille kokemus siitä että on hyötynyt palvelusta. Kyselyiden nps luku on 67

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Poikkeamat

Tammi-huhtikuun aikana poikkeama ilmoituksia tehty 4 kappaletta. Kaksi poikkeama ilmoitusta koskenut asiakastyön yllättäviä peruuntumisia, esimerkiksi asiakastyön loppuminen yllättäen asiakkaan sijoituksen vuoksi.

Yksi poikkeama ilmoitus on tehty asiakkaan uhkaavasta käytöksestä ja tapaamisen keskeyttämisestä. Tapahtumat käsitelty yhdessä tilaajan, tapahtuman asianomaisten ja työntekijöiden kanssa. Tapahtuma käsitelty myös yhdessä työyhteisössä.

Yksi poikkeama tehty asiakkaalle sattuneesta liukastumistapaturmasta asiakastapaamisella.

Työntekijöiden kanssa käyty keskustelua ja kannustettu tekemään poikkeamailmoituksia havainnoistaan matalalla kynnyksellä, jotta näistä tilantesta voidaan ottaa oppia ja muuttaa toimintatapoja entistä paremmaksi.



Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Henkilöstö

Maaliskuussa aloittanut yksi uusi vakituinen työntekijä ja tammikuussa yksi uusi tuntityöntekijä.

Osana itsevalvontaa, Humana avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti useita kertoja vuodessa. Keväällä 2025 Humana järjestää yhteistyössä Ilmarisen kanssa työvire- kyselyn, jossa kartoitetaan henkilöstön kokemusta työvireestä, työhyvinvoinnista ja työkyvystä.

Pohjois- Savon yksikön vakituinen henkilöstö osallistuu toukokuussa avopalveluiden työntekijöille suunnattuun uhka ja vaaratilanne koulutukseen. Koulutus järjestetään yhteistyössä Jyväskylän avopalveluiden yksikön kanssa.

RAI-arviointi

Ei tehtyjä Rai- arviointeja.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Omavalvontasuunnitelman seurantapalaverissa henkilöstön kanssa keskusteluun kehittämiskohteeksi nousut seuraavat asiat.

- Työntekijöiden menetelmä osaamisen vahvistaminen asiakastyössä, kaikille yhteisen menetelmä pankin kehittäminen.
- Roidu palautteen kysely asiakkailta aktiivisemmin. Nyt palautetta henkilöstö kertoo kysyvänsä noin 2-4 kuukauden välein.



Humana

5.5.2025

Sivu 3 / 3

Muut asiat