



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti 01-04/2025

Asiakaskokemus

Aikavälillä 1.1.2025- 30.4.2025 Satakunnan toimialueella kerättiin asiakaspalautetta yhteensä 19 kpl. Näistä 14 olivat palvelun käyttäjiä, 1 läheinen sekä 4 palvelun tilaajaa/ostajaa. Palautteen NPS-luku oli 89. Aiemmalla tarkastelujaksolla NPS-luku oli 94. Palautteen perusteella sekä palvelun käyttäjät, että tilaajat ovat olleet tyytyväisiä. Asiakkaat ovat kokeneet tullessa kohdatuiksi ja luottavat henkilökuntaan. Tilaajat ovat olleet erityisen tyytyväisiä raportointiin, yhteydenpitoon sekä työn vaikuttavuuteen.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Tällä aikavälillä ei ollut ohjaus- tai valvontakäyntejä.

Poikkeamat

Tällä aikavälillä raportointiin yhteensä viisi poikkeamaa. Poikkeamista kolme koskee peräkkäisiä asiakastyön peruuntumisia ja kahdessa aiheena on tietosuojapoikkeama. Toisessa tietosuojapoikkeamassa tilaajan lähettämä henkilötietoja sisältävä kirjeposti ei saapunut meille perille ja toisessa ohjaajan lähettämä suojattu sähköposti päätyi väärälle vastaanottajalle. Peräkkäisistä peruuntuneista asiakastapaamisista on oltu yhteydessä palvelun tilaajaan. Tietosuojapoikkeamissa kirjepostin perilletuloon postin toimesta emme pysty vaikuttamaan, mutta salatun sähköpostin riskiä päätyä väärälle vastaanottajalle olemme käsitelleet yhdessä tiimin kesken.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Vakituudessa työsuhteessa olevien työntekijöiden kanssa pidettiin kehityskeskustelut helmi- ja maaliskuun aikana. Kehityskeskusteluprosessin osana teimme myös koko työyhteisön osaamisen kehittämisen arvioinnin, jonka tulokset on välitetty eteenpäin koko Humanaa koskevaan osaamisen kehittämiseen.



Henkilöstö

Henkilöstössä ei ole tapahtunut muutoksia ko. aikavälillä eikä tälle ajankohdalle ole myöskään osunut koulutuksia tai työhyvinvointikyselyjä.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Tulevalle neljälle kuukaudelle on suunnitteilla ensiapukoulutus henkilöstölle.

Muut asiat

Satakunnan avopalveluiden toimitilat vaihtuivat 1.3.2025 alkaen. Uusi toimitila on tilavampi ja se mahdollistaa paremmin monipuolisemman asiakastyön.