



Keravan tiimin omavalvonnan seurantaraportti 01-04/2025

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. Ajanjaksolla 01-04/2025 olemme saaneet alueellamme 53 roidupalautetta, joista 47 on tullut asiakkailta ja 6 tilaaja asiakkaalta. NPS oli 85%. Jatkossa pyrimme keräämään palautetta runsaammin tilaaja asiakkailta.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Poikkeamat

Kuluvalla jaksolla poikkeamia Gurufieldiin tehtiin yhteensä 11. Kolme näistä liittyi asiakastyön poikkeamaan ja kolme uhka- ja vaaratilanteeseen asiakastyössä. Loput liittyivät omaisuus- tai materiaali-poikkeamiin. Kaikki tapaukset käsiteltiin yleisellä tasolla tiimin kanssa henkilöstöpalaverissa. Kannustan edelleen henkilöstöä tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia poikkeuksista, poikkeamista, havainnoista ja uhka- ja vaaratilanteissa Gurufieldiin, jotta voimme ottaa niistä opiksemme ja kehittää toimintaamme.

Itsearviointi/Sisäinen auditointi

Humanan Avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti erilaisilla henkilöstölle suunnatuilla palautekyselyillä.

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 luottaa työntekijäkokemukseen, hyvinvointiin ja työkykyyn vaikuttavia seikkoja, kuten yrityksen suuntaa, johtajuutta, kyvykkyyksiä ja käytäntöjä.

Kaikkien vakituksessa työsuhteessa olevien työntekijöiden kanssa pidettiin kehityskeskustelut maaliskuun 2025 loppuun mennessä. Osana kehityskeskusteluprosessia pidimme kaksi osaamisen ja kehittämisen arviointikeskustelua. Tiimin ollessa suuri, jaoin tiimin kahteen pienempään osaan keskusteluja varten. Keskusteluista nousseet tulokset välitimme eteen päin, jonka avulla koko Humana Suomen osaamisen kehittämisen tarpeita kartoitetaan.

Henkilöstö

Keravan tiimin henkilöstö on pysynyt lähes ennallaan. Kevään aikana irtisanoutui yksi pitkäaikainen työntekijä, jonka tilalle palkkasimme uuden työntekijän. Näin tiimin lukumäärä pysyi samana.

RAI-arviointi

Emme ole tehneet kuluvalle kvartaalilla RAI-arviointeja.

Omaavalvonnasta seurannasta nousseet 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:

- Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen
- Kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia Gurufieldiin matalalla kynnyksellä
- Palautteen antaminen