



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti tammi-huhtikuu/2025

Asiakaskokemus

Asiakkaamme, asiakkaidemme läheiset sekä palveluidemme tilaajat kokivat 1.1.-30.4.2025 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. Asiakaspalautteita on pyritty keräämään aktiivisesti asiakkailta, mutta vastauksia on saatu melko vähän. Tähän tullaan kiinnittämään edelleen huomiota, jotta asiakaspalautetta saadaan kerättyä enemmän.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ei valvontakäyntejä.

Poikkeamat

Käytämme Gurufieldiä riskien ja poikkeamien hallinnan työkaluna. Gurufield on teknisesti käyttäjäystävällinen poikkeamahallintatyökalu. Tehty ilmoitus menee suoraan esihenkilölle. Ohjelma ehdottaa myös toimenpiteitä ja muistuttaa keskeneräisistä tehtävistä. Ilmoitus menee myös työsuojaletuvaltuutetulle sekä aluejohtajalle mikäli asiaa ei ole hoidettu loppuun.

Poikkeamia ilmoitettiin neljä. Yksi koski toimistolla sattunutta palohälytystä, 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 palohälytykseen liittyvästä poikkeamasta on oltu yhteydessä tarvittaviin toimijoihin.



Itsearviointit

Vastaava tiiminjohtaja suoritti Gurufield-järjestelmässä tietosuojaan itsearviointin marraskuussa 2024. Itsearviointin pohjalta on käyty yhteisesti työyhteisön tiimipalaverissa läpi tietosuojaan liittyvää ohjeistusta. Lisäksi koko henkilökunta käy kevään aikana tietosuojaan liittyvää koulutusta.

Henkilöstö

Alkuvuoden 2025 aikana Pirkanmaalla oli jälleen käynnissä muutosneuvottelut, joka osaltaan vaikutti henkilöstön jaksamiseen. Muutosneuvotteluiden loputtua toimenpiteitä ei kuitenkaan tarvinnut Pirkanmaan osalta tehdä ja pyrkimyksenä on jälleen ollut vakauttaa tilannetta ja tukea henkilöstön työssäjaksamista. Syksyn 2024 toteutettiin WeYouMe -kysely ja tällä hetkellä on meneillään Työvire -kysely, jonka vastausaika on 21.5.2025 saakka. Henkilöstölle ollaan järjestämässä hätäensiapu -kurssi ja koulutuksia liittyen kulttuurisensitiiviseen työotteeseen ja traumaan.

Omaavalonnan seurannasta nousut 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 aikana tulivat uudet muutosneuvottelut, joiden seurauksena ei kuitenkaan uusia muutoksia työyhteisöön tullut. Tärkeänä tavoitteena on edelleen sopeutuminen muuttuneeseen tilanteeseen. työntekijöiden työhyvinvoinnin tukeminen ja työn sisältöjen kehittäminen laadun ja tehokkuuden näkökulmasta. Lisäksi työn vaikuttavuuden seuraaminen on tärkeä tavoite. Asiakastietojärjestelmämme on kehitetty työskentelymme vaikuttavuutta keräävä työkalu. Tämän otamme käyttöön uusien asiakkaiden kanssa, jotta saisimme näyttöä työmme vaikuttavuudesta ja mahdollisista kehittämistarpeista.



Humana

7.5.2025

Sivu 3 / 3