



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti tammi-huhtikuu/2025

Asiakaskokemus

Humanalla on käytössä sähköinen asiakaskokemus järjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Kyselyyn vastaaminen on tapahtunut asiakastapaamisissa, joko työntekijän puhelimesta tai selaimen kautta. Esihenkilö on myös lähettänyt vastauslinkkiä asiakkaille.

Asiakkaamme, asiakkaidemme läheiset sekä palveluidemme tilaajat kokivat 1.1.-30.4.2025 aikavälillä kerätyn palautteen perusteella tyytyväisyyttä palveluihimme. Avoimia palautteita on ollut vain yksi ja siinä on pyydetty huomioimaan työntekijän saapuminen sovitun aikataulun mukaisesti. Tästä on keskusteltu työyhteisötiimissä. 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 työsuojeluvaltuutetulle sekä aluejohtajalle mikäli asiaa ei ole hoidettu loppuun.

Poikkeamia ilmoitettiin neljä. Kaksi poikkeamaa liittyi työtaturmaan, jonka liukkaat kelit aiheuttivat. Kaksi poikkeamaan liittyi asiakkaiden väkivaltaiseen tai epäasialliseen kohteluun työntekijää kohtaan. Poikkeamista



on keskusteltu työyhteisöpalavereissa ja kertosimme käytänteitä ja ohjeistuksia. Tarvittavien tilanteiden osalta on otettu yhteyttä työterveyteen ja asiakkaiden vastuusosiaaliryöntekijöihin.

Itsearviointit

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

Henkilöstö

Alkuvuoden 2025 aikana henkilöstö on muuttunut asiakastyön koordinaattorin osalta. Hänen työnkuvaansa kuuluu asiakastöiden koordinointi ja jakaminen työntekijöille sekä asiakasprosessien seuranta. Syksyn 2024 toteutettiin WeYouMe -kysely ja tällä hetkellä on meneillään Työvire -kysely, jonka vastausaika on 21.5.2025 saakka.

Omaavalvonnan 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

Tärkeänä tavoitteena on työntekijöiden työhyvinvoinnin tukeminen ja työn sisältöjen kehittäminen laadun ja tehokkuuden näkökulmasta. Lisäksi työn vaikuttavuuden seuraaminen on tärkeä tavoite. Asiakastietojärjestelmäämme on kehitetty työskentelymme vaikuttavuutta keräävä työkalu. Tämän otamme käyttöön uusien asiakkaiden kanssa, jotta saisimme näyttöä työmme vaikuttavuudesta ja mahdollisista kehittämistarpeista.