



Humana lapsiperhepalvelu, Pohjois-Karjala omavalvonnan seurantaraportti 1-4/2025

Asiakaskokemus

Asiakastyytyväisyyskyselyiden määrissä on ollut vaihtelevuutta alkuvuoden ajan, vastausmäärät ovat olleet 4-17 välillä/kuukausi. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä palveluun ja suosittelisivat palveluitamme muillekin. NPS on vaihdellut 63-100 välillä. Kirjallisissa palautteissa on korostunut asiakkaiden tyytyväisyys yhdessä tekemiseen, luottamuksellinen suhde ja tyytyväisyys ohjaajien ammattitaitoon sekä kokemukset siitä, että palvelu on tukenut heidän tilannettaan ja ottanut asiakkaiden erityistarpeet huomioon.

Asiakaskäyntien toteutumiseen muuttuvissa tilanteissa on kiinnitetty huomiota ja riittävään henkilöstömäärään on panostettu, jotta esimerkiksi henkilöstön poissaoloja saataisiin sijaistettua mahdollisimman kattavasti. Toiminnan parantumisesta on asiakkailta tullut positiivista palautetta, vaikkakaan kaikkia äkillisiä poissaoloja ei olla täysin pystytty korvaamaan. Myös työntekijöiden vaihtuvuuden minimoimiseen on kiinnitetty huomiota, luomalla tiimipareja/-ryhmiä asiakasperheisiin. Tästä onkin tullut hyvää palautetta asiakkailta ja asiakkuuksia on jatkettu hyvien kokemusten myötä.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys toteutettiin alkuvuodesta 2025 ja tarkastuskäynti suoritettiin 13.3.2025.

Poikkeamat

Gurufiel-poikkeamien tekemiseen on kiinnitetty enemmän huomiota ja niitä tehdään nyt entistä matalammalla kynnyksellä. Poikkeamat ovat olleen lieviä ja koskeneet uhka- ja vaaratilanteita, asiakkaan käytökseen, lääkkeiden puuttumiseen tai loppumiseen, tietosuojaan tai



asiakaskäyntien peruuntumisiin liittyen. Myös asiakaskäynnin peräkkäisistä peruuntumisista on tehty poikkeamailmoituksia sekä tilanteesta oltu yhteydessä palvelun tilaajalle.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi toteutettiin Joensuun lapsiperhepalveluihin 21.1.2025.

Henkilöstö

Humanalla työskenteleville ohjaajille on laadittu yhteinen ohjaajan toimenkuva.

Maaliskuussa toisena tiiminjohtajana on aloittanut Annina Hirvonen.

Omavalvonnasta noussut kehittäminen

Omavalvontasuunnitelma on siirretty uudelle pohjalle ja sitä on päivitetty laadun auditoinnin jälkeen. Omavalvontasuunnitelmaan perehdytään tiimeissä, pienissä osioissa kerrallaan.

Laadun auditoinnin myötä Joensuun lapsiperhepalveluihin on alettu laatimaan yksikkökohtaista hyvän kohtelun suunnitelmaa sekä kohdennettua ohjeistusta itsenäiseen työskentelyyn.

Asiakastyön käytänteitä pyritään kehittämään jatkuvasti vastaamaan muuttuviin tarpeisiin. Asiakastyön muuttuessa haastavampaan suuntaan, lisäkoulutuksille ja työntekijöiden työssäjaksamisen tukemiselle on entistä suurempi tarve.