



# Rovaniemen kp 429 omavalvonnann seurantaraportti 07/05-2025

## Asiakaskokemus

Olemme saaneet asiakaspalautteita Roidu järjestelmän kautta vuoden 2025 ajalla 1.1-6.5.2025 yhteensä 70 kappaletta, joista 90% on asiakkailta, 2.9% läheisiltä ja 7.1% tilaajilta. Palaute on ollut hyvää ja NPS- luku on 91.

Saaduissa palautteissa nousi esiin asiakkaiden tyytyväisyys palvelun laatuun ja työntekijöiden ammattitaitoon: hyvää, ihmissläheistä palvelua, asiakas tulee kuulluksi. Asiakkaat ovat saaneet tilanteisiin apua, mutta myös ymmärrystä ja tukea vaikeisiin elämäntilanteisiin.

## Ohjaus- ja valvontakäynnit

1.1.2025-7.5.2025 toimipaikkaan ei ole tehty ohjaus- ja valvontakäyntejä.

## Poikkeamat

Poikkeamia 0 kappaletta.

## Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Henkilöstö päivittänyt tietosuojakoulutuksen helmikuussa 2025.

## Henkilöstö

Henkilöstö on pysynyt samana ja tiimijohtajan sijaisena toimii Jessica Suoperä marraskuuhun 2025 asti.



## **Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämissyö**

Toukokuussa 8.5 on tiimin kehittämispäivä. Kehittämisspäivässä käydään läpi osallistavaa kirjaamista, asiakastyön suunnitelmallisuutta sekä vierailevana kouluttajana toimii Rikosuhripäivystyksestä Jenni Kreivi -nuoret rikoksen uhrina ja sen tunnistaminen.

Henkilökunnan kanssa tehty koulutussuunnitelma vuodelle 2025 jossa huomioitu työntekijöiden toiveet, tarpeet sekä asiakaskunta.

## **Muut asiat**

Nykyinen vastuhenkilö tiiminjohtaja Janica Mustonen on vanhempainvapaalla ja palaa töihin alustavasti marraskuu 2025 aikana.

Sijaisena Rovaniemen avopalveluissa sen ajan toimii tiiminjohtaja Jessica Suoperä Tornioista.

Jessican yhteystiedot: [jessica.suopera@humana.fi](mailto:jessica.suopera@humana.fi) , puh. 040-6624323