



Pohjois-Savon omavalvonnann seurantaraportti syys-joulukuu/2024

Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. syys-joulukuun ajalta kerätty 21 asiakaspalautetta, joista 14 vastausta on palvelun käyttäjältä, yksi tilaajalta ja kuusi palvelun käyttäjän läheiseltä. Palautteissa on asiakkaalta noussut positiivisesti esille työntekijöiden kärsivällisyys ja halu auttaa ja tukea asiakkaita. Työntekijöitä on kuvattu myös ihaniksi, edellä mainittujen ominaisuuksien vuoksi.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Keväällä 2024 tehty yksikköön työpaikkaselvitys, tähän liittyen lähetetty henkilöstölle esikysely- Työterveyspsykologi Heli Rytönen haastatellut Tiiminjohtaja Krista Korhosta ja Työterveyshoitaja Tiina Hentunen vierailut yksikössä tarkastuskäynnillä. Työpaikkakäynnille osallistuneet tiiminjohtaja Krista Korhonen, toiminnanjohtaja Kati Kurkipuro ja työterveyshoitaja Tiina Hentunen.

Selvityksen käsittely ja jakelu työpaikalla:

Työterveydestä raportti valmistunut 20.11.2024. Työpaikkaselvityksen raportti käyty läpi yhdessä työntekijöiden kanssa. 10.12.2024 tiimipalaverissa.

Vaikuttavuuden seuranta:

Seurataan terveystarkastusten yhteydessä ja mahdollisissa yhteistyö tapaamisissa.

Muita ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.



Poikkeamat

Syys- joulukuun aikana tehty yksi omaisuus ja materiaalipoikkeama. Työntekijöiden kanssa käyty keskustelua ja kannustettu tekemään poikkeamailmoituksia havainnoistaan matalalla kynnyksellä, jotta näistä tilantesta voidaan ottaa oppia ja muuttaa toimintatapoja entistä paremmaksi.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Henkilöstö

Osana itsevalvontaa, Humana avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti useita kertoja vuodessa. Viimeisen syys-lokakuun aikana tiimissämme toteutettiin laajempi työtyytyväisyyskysely, WeYouMe, joka on keskeinen osa Humanan toiminnan kehittämistä. Kysely tarjoaa työntekijöille arvokkaan mahdollisuuden osallistua työympäristön ja organisaation kehittämiseen. Pohjois-Savon alueella tiimissä vastausprosentti kyselyyn ollut henkilöstön osalta niin pieni ettei tästä ole saatu koostettua raporttia.

Pohjois- Savon yksikön vakituinen henkilöstö käynyt hätäensiapu 4t koulutuksen 9.12.2024

RAI-arviointi

Ei tehtyjä Rai- arviointeja.



Omavalvonnassa seurannasta nousseet kehittämistyöt

Omavalvontasuunnitelman seuranta-palaverissa henkilöstön kanssa keskusteluun kehittämiskohteeksi nousseet seuraavat asiat.

- osallistavan kirjaamisen lisääminen asiakastyössä.
- Roidu palautteen kysely asiakkailta aktiivisemmin. Nyt palautetta henkilöstö kertoo kysyvän noin 2-4 kuukauden välein.
- gurufiel ilmoitusten tekoon panostaminen.

Muut asiat

Humanan avopalveluita on sopeutettu vallitsevan taloustilanteen ja palvelukysynnän mukaisesti alueittain. Syksyn aikana yhtiössä käyty muutosneuvottelut ja johtamisrakenne uusitui ketteremmäksi. Toiminnanjohtaja Kati Kurkipuro jäänyt pois Humanalta ja toiminnanjohtajan työnkuva muuttunut palvelujohtajaksi. Uutena palvelujohtajana aloittanut Tiia Hassinen 11.11.2024 Uudella johtamisrakenteella varmistamme aiempaakin nopeamman tiedonkulun ja yhä monipuolisemman yhteistyön alueiden ja palveluiden kesken. Uskomme, että muutoksen hyödyt alkavat lähikuukausina näkyä niin palveluidemme piirissä oleville asiakkaille kuin palveluidemme tilaajille. Tiia Hassinen toimii palvelujohtajana ja vastaa Pohjois-Savon lisäksi Etelä-Karjalasta, Etelä-Savosta, Keski-Suomesta ja Pohjois-Karjalasta alueiden tiiminjohtajien kanssa.