



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti syyskuu-joulukuu/2024

Asiakaskokemus

Aikavälillä 1.9.24-31.12.24 kerätyn 17 asiakaspalautteen perusteella asiakkaamme ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vastajista 13 oli palvelun käyttäjiä, yksi oli läheinen ja kolme vastaajaa olivat palvelun tilaajia. NPS-luku tältä ajalta oli 94. Avoimissa palautteissa ilmenee, että vastaajien mielestä henkilökunta on ollut ystävällistä ja myös yhteydenpitoon ollaan oltu tyytyväisiä.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Lokakuussa järjestetty Satakunnan hyvinvointialueen suunnitelmallinen tarkastuskäynti koskien kotiinvietävää tuettua asumista. Tarkastuskäynnin perusteella yksikkömme vahvuuksina pidettiin nepsy-osaamista sekä osallistavaa kirjaamista. Kehityskohteina nähtiin työyhteisön sekä vastuuhenkilön osaaminen nimenomaan tuettuun asumiseen liittyvään mielenterveysosaamiseen. Huomioinnin kohteena oli myös asiakassuunnitelmalomakkeen täyttämisen aloitusvaiheessa, joka otettiin käyttöön tarkastuskäynnin jälkeen.

Poikkeamat

Aikavälille osuu kaksi ilmoitettua poikkeamaa. Toisessa työntekijä oli unohtanut puhelimensa asiakkaan luokse. Toisessa poikkeamassa työntekijän auto on liukkaalla tiellä asiakas kyydissä luisunut pientareelle. Tilanteessa ei loukkaantunut ketään. Asiasta on tiedotettu tilaajaa sekä tilanne on käsitelty tiimin kesken pohtien riskin todennäköisyyttä ja sen estämismahdollisuuksia.



Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Esihenkilö suoritti Gurufield-järjestelmässä tietosuojan itsearvioinnin, joka käytiin koko tiimin kesken kohta kohdalta läpi.

Henkilöstö

Syksyn 2024 aikana toteutettiin WeYouMe -kysely, mutta vähäisen vastausmäärän (ja vähäisen henkilöstömäärän) vuoksi tuloksista ei tullut nähtäville koostetta yksikkömme työhyvinvoinnista.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Asiakaspalautteita olisi mahdollista kerätä enemmän ja olemmekin huomioineet asian ja keskustelleet siitä tiiminä sekä tehostaneet palautteiden keräämistä.

Muut asiat

Syyskuun alussa AVP Satakunnassa aloitti oma tiiminjohtaja. Syksyllä 2024 olleiden muutosneuvotteluiden myötä tiimiimme siirtyi toisesta tiimistä yksi uusi työntekijä.