



Rovaniemen kp 429 omavalvonnann seurantaraportti 16/9-2025

Asiakaskokemus

Olemme saaneet asiakaspalautteita Roidu järjestelmän kautta vuoden 2025 ajalla 1.1-16.9.2025 130 kappaletta. NPS arvo jota seuraamme (Suositteisitko palveluitamme?) on 91. Tavoitteena NPS arvolle on ollut 75, eli tavoite on saavutettu hyvin.

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

Ohjaus- ja valvontakäynnit

1.1.2025-16.9.2025 toimipaikkaan ei ole tehty ohjaus- ja valvontakäyntejä.

Poikkeamat

Poikkeamia 0 kappaletta.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Henkilöstö päivittänyt tietosuojakoulutuksen helmikuussa 2025.

EA-koulutus 23.10.2025



Henkilöstö

Henkilöstö on pysynyt samana ja tiimijohtajan sijaisena toimii Jessica Suoperä marraskuuhun 2025 asti. Jessica Suoperän muuttuneen työnkuvan myötä Rovaniemen avopalveluiden tiimiä johtaa myös Jonna Vuollo.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

- Olemme panostaneet osallistavaan kirjaamiseen.
- Vaikuttavuuskysely otettu käyttöön.
- Lapin hyvinvointialueen lapsiperheiden kilpailutukseen osallistumme Humana avopalvelut Oy:llä sekä Tornion että Rovaniemen toimipisteillä.

Muut asiat

Nykyinen vastuhenkilö tiiminjohtaja Janica Mustonen on vanhempainvapaalla ja palaa töihin alustavasti töihin tammikuun 2026 alussa.

Sijaisena Rovaniemen avopalveluissa sen ajan toimii Jessica Suoperä Tornioista sekä Jonna Vuollo Rovaniemen tiimistä.

Jessican yhteystiedot: jessica.suopera@humana.fi , puh. 040-6624323

Jonnan yhteystiedot: jonna.vuollo@humana.fi , puh. 050-4703891