



Humana lapsiperhepalvelu, Pohjois-Karjala omavalvonnan seurantaraportti 5-8/2025

Asiakaskokemus

Asiakastyytyväisyyskyselyiden määrä on ollut vaihteleva, vastausmäärät ovat olleet 5-22 välillä/kuukausi. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä palveluun ja suosittelisivat palveluitamme muillekin. NPS on vaihdellut 82-100 välillä. Palaute on ollut suurimmaksi osaksi hyvää ja koskenut muun muassa palvelujen vaikuttavuutta, sijaistamiskäytänteitä, kotikäyntien sujuvuutta, ohjaajien ammattitaitoa ja yhteistyön sujumista. Palautteista kehitettävänä asioina esille nousee työntekijöiden vaihtuvuus ja peruuntuneet käynnit.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ole ollut ko. ajanjaksolla.

Poikkeamat

Gurufiel-poikkeamien tekemisestä matalalla kynnyksellä on pikku hiljaa tullut ominaisempaa. Poikkeamailmoituksia on tehty eniten asiakkailta tulleiden peruuntumisten vuoksi.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Omavalvonnan itsearviointi toteutettiin 28.5.2025.

Henkilöstö

Henkilöstön osalta ja sen rakenteissa on tapahtunut muutoksia. Muutokset ovat johtuneet palveluiden tilausten vähenemisestä.

Uhka- ja vaaratilanne koulutus järjestettiin henkilöstölle 27.5.2025.



Joensuun avopalveluihin on laadittu yksikkökohtainen hyvän kohtelun suunnitelma sekä kohdennettu ohjeistus itsenäiseen työskentelyyn.

Omaavonnan seurannasta noussut kehittämissuunnitelma

Kohdettu, yksikkökohtainen turvallisuussuunnitelma laaditaan henkilöstön käyttöön.

Vaikuttavuuslomakkeen käyttöönotto.

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

Asiakastyön peruuntumisiin, sijaisten käyttöön ja rekrytointiin kiinnitetään edelleen huomiota.

Ohjeiden täsmennystä ja uudistuneen tiimin yhteisen suunnan täsmentämistä