



# Yksikön omavalvonnan seurantaraportti 12-09/2025

## Asiakaskokemus

Touko-elokuun 2025 aikana palautteita saatiin 54 kappaletta. NPS eli suosittelemisluku on ollut tänä aikana 91, joka oli noussut hieman edellisestä neljän kuukauden arviointijaksosta. Keskiarvot palautteissa olivat: 4,70 - 4,83 välillä asteikolla yhdestä viiteen. Palautteen antajina oli 42 käyttäjä asiakasta ja 12 palvelun tilaajaa. Palautteissa nousi esiin kiitollisuus saadusta palvelusta. Työntekijät saivat myös henkilökohtaisia kiitoksia palautteissa. Myös osallistavasta kirjaamisesta on saatu positiivista palautetta.

Asiakaskokemuksen mittaamiseen on tullut oman asiakastietojärjestelmämme kautta vaikuttavuuden arviointi. Tätä kautta saadaan myöhemmin tietoa palveluiden vaikuttavuudesta

## Ohjaus- ja valvontakäynnit

- Työpaikkaselvitys on tehty Terveystalon toimesta Toukokuussa 2025. Tuolta noussut vahvuuksina työn merkityksellisyyden kokemus, roolien ja vastuiden selkeys sekä työpaikan välittävä ilmapiiri. Kehityskohteiksi noussut työn vaikutus terveyteen tai turvallisuuteen, palautteen antaminen sekä kokemus siitä, miten työnantaja välittää henkilöstön työhyvinvoinnista. Tuloksia käydään henkilöstön kanssa läpi syksyn aikana.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakirjavalvonta toteutui kesäkuun 2025 aikana.

## Poikkeamat

Poikkeamia on tehty omavalvontasuunnitelman päivitystä koskevan ajanjakson aikana Gurufiel järjestelmäämme 7 kpl: asiakastilanteessa tapahtunut asiakkaan koiran aggressiivinen käytös, työntekijän auton pieni kolari parkkipaikalla, tapaamistilan äänien kuuluminen toiseen tilaan, asiakkaan taittoveitsen löytyminen tapaamistilasta, työskentelyn päätös jatkosuosituksista huolimatta sekä asiakkaan uhkaava käytös ohjaajaa kohtaan.

## Itsearviointi/Sisäinen auditointi

Omaevalvontasuunnitelman itsearviointi on tehty toukokuussa 2025 omaan gurufield järjestelmäämme.

## **Henkilöstö**

Toukokuusta elokuuhun ulottuvalla ajanjaksolla on yksi työntekijä siirtynyt muualle ja kolme uutta työntekijää tullut tilalle. Yksi työntekijä on siirtynyt avopalveluilta perhekuntoutukseen.

Työpaikkaselvityksen yhteydessä tehtiin työtyytyväisyyskysely ja sieltä henkilöstöltä tuli hyvää palautetta. Voimavaroiksi kyselyssä nousi hyvä työyhteisö, merkityksellinen asiakastyö ja esihenkilön tuki. Kyselystä nousi esiin, että tällä hetkellä työn luonteeseen kuuluvat muutokset kuormittavat jonkin verran. Myös jonkin verran kyselyssä nousi työn hektisyys ja keskeytykset. Nämä ovat meille tuttuja teemoja ja näistä teemoista keskustelemme henkilöstön kanssa säännöllisesti ja tiedostamme työn luonteen tuomat kuormittavat tekijät. Jatkuvasti mietimme, miten voimme kehittää näitä asioita.

## **Omaevalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö**

Poikkeamien raportoimisen lisääminen on ollut kehittämiskohteenamme. Poikkeamista on pyritty raportoimaan entistä aktiivisemmin ja työntekijöitä on myös kannustettu tähän suunnitelman mukaisesti. Työsuojeluvaltuutettu on aktiivisesti kannustanut raportoimaan erilaisista poikkeamista.

Vaikuttavuusmittariston käyttöönotto oman asiakastietojärjestelmämme kautta on otettu käyttöön syksyn 2025 aikana. Työn vaikuttavuutta saadaan tätä kautta näkyväksi myöhemmin.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue kilpailutti sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset avopalvelut ja puitesopimus on astunut voimaan 1.1.2025. Tähän on henkilöstöä perehdytetty heti sen voimaan astuttua ja jokainen tietää puitesopimuksen vaatimukset.

Humana avopalveluissa on otettu käyttöön valtakunnallisesti hyvien ideoiden ja käytänteiden jakaminen toisillemme. Jokaisena kuukautena tiiminjohtajat valitsevat kuukauden idean kaikista henkilöstöltä nousseista ideoista. Näin ideoita saadaan kaikkien jakoon ja hyvät käytänteet laajenevat Humanan sisällä.

## **Muut asiat**

Seinäjoella 12.9.2025



Terhi Alanko, Tiiminjohtaja