



Pohjois-Savon omavalvonnann seurantaraportti touko- elokuu/2025

Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Touko- elokuun ajalta kerätty 6 asiakaspalautetta, joista 5 vastausta on palvelun käyttäjältä, yksi asiakkaan läheiseltä. Palautteissa on noussut esille tilaajan tyytyväisyys työntekijöiden ammatilliseen ja aktiiviseen työskentelyyn asiakkaan asioissa ja asiakkaalta noussut positiivisesti esille kokemus siitä että työskentely asiakkaan asioissa on sujunut tavoitteiden mukaisesti ja työntekijöiden empaattinen ja ymmärtäväinen työote on välittynyt asiakkaille. Asiakkaat ovat kuvanneet hyötyvänsä saamastaan palvelusta. Kuluvan vuoden aikana kyselyihin on vastannut yhteensä 16 asiakasta ja kyselyiden nps luku on 80.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäynnit ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Poikkeamat

Tammi-huhtikuun aikana poikkeama ilmoituksia tehty 5 kappaletta. Kolme poikkeamaa koskenut asiakastyön yllättäviä peruuntumisia, esimerkiksi asiakastyön loppuminen yllättäen asiakkaan sijoituksen vuoksi. Tai jos asiakas ei ole sitoutunut työskentelyyn ja peruuntumisia on tullut peräkkäin. Yksi poikkeamailmoitus koskenut asiakkaan asiakirjojen lähettämistä väärään sähköpostiosoitteeseen. Tästä tehty tietoturvailmoitus Pohjois-Savon hyvinvointialueelle ja ilmoitettu sosiaalityöntekijälle.

Tapahtumat käsitelty yhdessä tilaajan, tapahtuman asianomaisten ja työntekijöiden kanssa. Tapahtuma käsitelty myös yhdessä työyhteisössä.

Yksi poikkeama tehty asiakkaalle sattuneesta kaatumis tapaturmasta asiakastapaamisella.



Työntekijöiden kanssa käyty keskustelua ja kannustettu tekemään poikkeamailmoituksia havainnoistaan matalalla kynnyksellä, jotta näistä tilantesta voidaan ottaa oppia ja muuttaa toimintatapoja entistä paremmaksi.

Itsearvioinnit/Sisäinen auditointi

Henkilöstö

Elokuussa rekrytoitu uusia tuntityöntekijöitä tiimiin.

Osana itse valvontaa, Humana avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti useita kertoja vuodessa. Keväällä 2025 Humana järjestää yhteistyössä Ilmarisen kanssa työvire- kyselyn, jossa kartoitetaan henkilöstön kokemusta työvireestä, työhyvinvoinnista ja työkyvystä.

Pohjois- Savon yksikön vakituinen henkilöstö osallistunut toukokuussa avopalveluiden työntekijöille suunnattuun uhka ja vaaratilanne koulutukseen. Koulutus järjestetty yhteistyössä Jyväskylän avopalveluiden yksikön kanssa.

RAI-arviointi

Ei tehtyjä Rai- arviointeja.



Omavalvonnasta seurannasta nousut kehittämistyö

Omavalvontasuunnitelman seurantapalaverissa henkilöstön kanssa keskusteluun kehittämiskohteeksi nousut seuraavat asiat.

- Työntekijöiden menetelmä osaamisen vahvistaminen asiakastyössä, kaikille yhteisen menetelmä pankin kehittäminen. Tehty menetelmäpankki driveen, joka kaikkien työyhteisön jäsenten käytössä. Tätä menetelmäpankkia täydennetään edelleen ja esimerkiksi jos henkilöstö käy lisäkoulutuksia tai jos tulee asiakastyön peruuntumisia työntekijät voivat lisätä menetelmä kansion materiaalia jakoon toisille työntekijöille.
- Roidu palautteen kysely asiakkailta aktiivisemmin. Nyt palautetta henkilöstö kertoo kysyvänsä noin 2-4 kuukauden välein. Tähän jatketaan panostamista. Kesällä palautetta kysely vähemmän kuin keväällä.

Muut asiat