



Keski-Uusimaa 1-tiimin omavalvonnan seurantaraportti 05-08/2025

Asiakaskokemus

Meillä on käytössä Roidu asiakastyytyväisyys kysely, jota käytämme työssämme jatkuvasti saadaksemme palautetta niin palvelun käyttäjä- kuin tilaaja asiakkailtamme. Roidusta saatu palaute on lähes poikkeuksetta positiivista. Avoimia palautteita saamme myös kuukausittain ja niissä kerrotaan hyvin avoimesti, miten asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa apuun ja työntekijöiden ammattitaitoon. Ajanjaksolla 05-08/2025 olemme saaneet alueellamme 46 roidupalautetta, joista 38 on tullut asiakkailta ja 6 tilaaja asiakkaalta, sekä kaksi asiakkaan lähesiltä. NPS oli keskiarvoltaan 78,25%. Jatkossa pyrimme keräämään palautetta runsaammin tilaaja asiakkailta.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Poikkeamat

Kuluvalla jaksolla poikkeamia on tehty säännöllisesti. Kaikki tapaukset käsiteltiin yleisellä tasolla tiimin kanssa henkilöstöpalaverissa. Kannustan edelleen henkilöstöä tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia poikkeuksista, poikkeamista, havainnoista ja uhka- ja vaaratilanteissa Gurufieldiin, jotta voimme ottaa niistä opiksemme ja kehittää toimintaamme.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Humanan Avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti erilaisilla henkilöstölle suunnatuilla palautekyselyillä.

Tämän lisäksi toteutamme vuosittain henkilöstölle kyselyn, jossa kartoitamme heidän näkemyksiä omasta vireestään eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen meille tarjoaman Työvirekyselyn



avulla. Työviretutkimuksen avulla saamme kattavan näkymän työyhteisön vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Tutkimus luotaa työntekijäkokemukseen, hyvinvointiin ja työkykyyn vaikuttavia seikkoja, kuten yrityksen suuntaa, johtajuutta, kyvykkyyksiä ja käytäntöjä.

Henkilöstö

Jakson aikana tiimistä on irtisanoutunut pari- ja perheterapeutti, sekä kaksi perheohjaajaa, joten tiimin koko on pienentynyt kolmella työntekijällä. Yks työntekijä on muutosneuvottelujen toimenpiteenä lomautettuna.

RAI-arviointi

Emme ole tehneet kuluvalle kvartaalilla RAI-arviointeja.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Vahvuudet:

- Hyvä ja välittävä työilmapiiri
- Asiakas tyytyväisyys. Roidu kyselyn perusteella asiakkaamme ovat erityisen tyytyväisiä saamaansa palveluun ja työntekijöiden ammattitaitoon. Saamme kuukausittain useita avoimia palautteita asiakkailtamme.
- Sitoutunut ja ammattitaitoinen henkilöstö

Kehittämiskohdat:

- Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen
- Kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia Gurufieldiin matalalla kynnyksellä
- Palautteen antaminen