



# Järvenpään tiimin omavalvonnan seurantaraportti 05-08/2025

## Asiakaskokemus

Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan asiakaspalautteet keräämme Roidu järjestelmän avulla. Palautteet ovat olleet kauttaaltaan positiivisia palautteita. Ajanjaksolla 05-08/2025 olemme saaneet alueellamme 46 roidupalautetta, joista 38 on tullut asiakkailta ja 6 tilaaja asiakkaalta. NPS oli 78%. Jatkossa pyrimme keräämään palautetta runsaammin tilaaja asiakkailta. Asiakkaat ovat olleet avoimien palautteiden pohjalta tyytyväisiä työntekijöiden työskentelyyn heidän kanssaan ja he ovat kokeneet työskentelyn tärkeäksi. Palautteet ovat luoneet tiimeihin motivaatiota ja vahvistanut työntekijöiden laadukasta työskentelyä asiakastyön parissa.

## Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäynnejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

## Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Humanan Avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti erilaisilla henkilöstölle suunnatuilla palautekyselyillä, kuten Weyoume ja Ilmarisen työvirekysely.

Ilmarisen vuosittaisessa kyselyssä henkilöstölle kartoitetaan heidän näkemyksiä omasta työvireestään 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.

Huhti-toukokuun vaihteessa toteutettiin tämän vuoden Ilmarisen työvirekysely. Alueemme koostuu kolmesta tiimistä, Järvenpää, Kerava, Nurmijärvi, joiden vastauksista yhteenveto kyselystä on tehty. Vastausprosentti oli 48%, joka on alueellemme alhainen edellisiin vuosiin verrattuna. Työvire koettiin kuitenkin erinomaiseksi 4.1% vaikka hyvintointialueiden tilanne oli jo tässä kohtaa muuttunut palvelujen ostamisessa ja perheohjaajille oli tulosneuvottelut kesken. Vastaajista 61% koki työvireensä erinomaiseksi. Kehityskohteiksi koettiin: minua rohkaistaan kehittymään työssäni (17%), työ ei vaaranna terveyttäni tai turvallisuuttani (17%) sekä



työnantajani välittää henkilöstön työhyvinvoinnista (11%). Vahvuuksina koettiin, että roolini ja vastuuni ovat selkeät (100%), työpaikallani on välittävä ilmariiri (94%) sekä lähiesihenkilöni tukee työssä onnistumistani (89%).

## Poikkeamat

Järvenpään tiimin Gurufieldin poikkeamat ovat olleet 5-8/2025 aikana vähäisiä vain kaksi tapausta. Toinen näistä on ollut kolme peruuntunutta tapaamista ja toinen on ollut asiakkaan kaatuminen. Peruuntuneita tapaamisia on ollut asiakastyössä kolme perättäistä peruuntunutta tai kuukauden aikana neljästä suunnitellusta tapaamisesta on peruuntunut kolme. Olemme tiimeissä käyneet nämä läpi ja olen kannustanut tiimiläisiä kirjaamaan enemmän poikkeamia, joista he ovat kertoneet. Tämä vaatii vielä heiltä harjoittelua, mitkä tilanteet luetaan poikkeamiksi. Näitä esimerkkejä olemme myös ottaneet tiimeissä esille.

## Henkilöstö

Järvenpään tiimissä on tapahtunut työntekijä muutoksia kuluneella neljänneksellä. Yksi työntekijämme on irtisanoutunut muutos neuvottelujen jälkeen. Muutos neuvottelujen toimenpiteinä on ollut osa-aikaistamisia sekä lomautuksia henkilöstölle. Tällä hetkellä Järvenpään tiimissä on kuusi perheohjaajaa. Touko-kesäkuun aikana sekä tuntityöntekijä että palveluntuottaja lopettivat tiimissämme omat asiakkuutensa. Huhtikuisen Keusoten ostokiellon myötä jouduimme tekemään tuntityöntekijöiden ja palveluntuottajan asiakastyön lopettamispäätöksen.

Tiimimme työntekijä valmistui kesäkuussa Humanan järjestämässä Nepsy-valmentaja koulutuksesta, jonka he aloittivat elokuussa 2024. Nepsy-valmentaja koulutus tuo lisää osaamista työntekijöiden työskentelyyn, he saavat monipuolisia keinoja nepsy-asiakkaiden kanssa työskentelemiseen ja heillä on tietotaitoa neuropsykiatrisista asiakkaista. Tällä hetkellä tiimissämme on kaksi neuropsykiatrista valmentajaa.

## RAI-arviointi

Emme ole tehneet kuluvalle kvartaalilla RAI-arviointeja.



## **Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö**

### **Vahvuudet:**

- Asiakastyytyväisyys; roidu kyselyn perusteella asiakkaamme ovat erityisen tyytyväisiä saamaansa palveluun ja työntekijöiden ammattitaitoon. Saamme kuukausittain useita avoimia palautteita asiakkailtamme.
- Hyvä ja välittävä työilmapiiri; avoimuus tiiminjohtajalta muuttuneessa tilanteessa ja läsnäolo heidän kanssaan. Hyvä keskusteluyhteys tiiminjohtajan ja tiimiläisen välillä

### **Kehittämiskohdat:**

- Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen; tämän hetkinen epävarmuus painaa kaikkia tiimin työntekijöitä. Avopalveluiden jatko on hyvin epävarmassa tilanteessa. Tiimiläiset ovat puhuneet avoimesti uuden työn haku prosesseista.
- Kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia Gurufieldiin matalalla kynnyksellä

## **Muut asiat**