



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti touko-elokuu/2025

Asiakaskokemus

Roidu asiakastyytyväisyyskyselyt tehtiin kesäkuussa 2025. NPS luku oli erinomainen 100. Vastaajista 82,4% oli asiakkaita ja 17,4% läheisiä. Vastaukset ja palautteet olivat hyvin positiivisia. Henkilökunta sai kiitosta asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimisesta sekä monipuolisesta toiminnasta. Kehittämiseen ja toiveisiin liittyvää palautetta ei tullut.

Poikkeamat

Seurantajakson aikana oli kaksi poikkeamailmoitusta. Toinen liittyi tapaukseen, jossa keittiön astiakaappi romahti alas. Tilanteesta olisi syntynyt vakava poikkeama, mikäli asiakkaita tai henkilökuntaa olisi ollut lähellä tapahtuma hetkellä. Astiakaappi on korjattu ja vahvistettu. Toinen tapaus oli ohjaustilanne asiakkaan kanssa. Tilanne rauhoittui nopeasti selkeiden toimintaohjeiden myötä.

Itsearviointit

Lääkehoidon itsearviointi on tehty kesäkuussa. Henkilökunta on suorittanut tietoturvaan liittyvää koulutusta säännöllisesti. Jokaiselle työntekijälle tulee säännöllisesti sähköpostiin siihen liittyviä lyhyitä koulutuksia.

Henkilöstö

Seurantajakson aikana oli toukokuussa Työvire kysely. Vähäisten vastausten vuoksi ei yksikköömme saatu tuloksia. Näin on valitettavasti usein, koska pääsääntöisesti meitä työskentelee vain 4 työntekijää. Yleisesti Humanassa kuitenkin 91,7 prosenttia vastasi vakituisessa työsuhteessa olevista ja lisäksi tuntityöntekijöitä. Tyytyväisiä oltiin työn merkityksellisyyteen ja arvoihin, avoimeen ja sopivan rentoon työyhteisöön, esihenkilön arvostavaan ja inhimilliseen työhön, koulutusmyönteisyyteen sekä henkilöstötietuihin. Parannuksia toivottiin palkkaukseen, palautteen saamiseen ja säännöllisyyteen. Epävarmuutta toivat säästötoimet ja muutos neuvottelut.



RAI-arviointi

Asiakkaille on tehty Rai-soft arvioinnit kesäkuussa. Seuraavan kerran arvioinnit tehdään syyskuussa.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

1. Pehdyttämiskansion tekeminen omaan driveen.
2. Tekoälyn hyödyntäminen esim. asiakkaiden tehtävien/materiaalien tekemisessä.
3. Asiakkaiden tunne- ja hyvinvointitaitojen harjoittelu verkko-oppimateriaalin avulla.
4. Saada asiakkaille enemmän toimintaa lähiympäristön yritysten ja eri yhteisöjen kanssa.