



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti toukokuu-elokuu/2025

Asiakaskokemus

Aikavälillä 1.5.2025-31.8.2025 kerätyn asiakaspalautteen perusteella asiakkaamme, asiakkaidemme läheiset sekä palvelujen tilaajat kokivat tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Palautteita kerättiin ko. aikavälillä 26 kpl. Palveluiden NPS-luku, eli suosittelemisindeksiluku oli 88. Sanallisissa palautteissa korostui tyytyväisyys henkilökuntaan. Kehittämisehdotuksia ei palautteissa ilmennyt.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Elokuussa 2025 toimipisteeseen tehtiin työpaikkaselvitys.

Poikkeamat

Aikavälillä ei ole tehty yhtään poikkeamaa Gurufield-järjestelmään.

Edelliseen seurantaraporttiin viitaten erityistä huomiota on kiinnitetty asiakastietoja sisältävien salattujen sähköpostien lähetyksessä vastaanottajan sähköpostiosoitteen oikeellisuuteen selvittämällä sen oikeinkirjoituksen huolellisesti palvelun alkaessa sekä mahdollisten tilaajien vaihdosten myötä.



Henkilöstö

Työpaikkaselvityksen esikyselyssä sekä työpaikkakäynnillä henkilöstön voimavaroiksi nousivat mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, mukavat työkaverit ja toimiva yhteistyö. Työpaikan voimavaroiksi koetaan tiimihenki ja avoimuus. Esihenkilötyön koetaan tukevan työntekijöiden työtä. Kuormitustekijöiksi henkilöstö koki asiakastyön aiheuttaman psykososiaalisen kuormituksen. Edellämainittua kuormitusta kevennetään ja ennaltaehkäistään säännöllisellä työnohjauksella sekä työyhteisön tuella.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Marraskuulle 2025 on varattu koko Satakunnan toimipisteen henkilöstölle hätäensiapukoulutus.

Osalle henkilöstöstä on suunniteltu Lapset puheeksi -koulutusta, joka tukee laadukasta asiakastyötä perhetyössä.