



# Yksikön omavalvonnan seurantaraportti touko-elokuu/2025

## Asiakaskokemus

Humanalla on käytössä sähköinen asiakaskokemus järjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Kyselyyn vastaaminen on tapahtunut asiakastapaamisissa, joko työntekijän puhelimesta tai selaimen kautta. Esihenkilö on myös lähettänyt vastauslinkkejä asiakkaille.

Asiakkaamme, asiakkaidemme läheiset sekä palveluidemme tilaajat ovat lähettäneet 1.1.-31.8.2025 aikavälillä yhteensä 42 asiakaspalautetta. Kerätyn palautteen perusteella asiakkaat ovat tyytyväisyyttä palveluihimme. Avoimia palautteita on touko-elokuussa tullut kymmenen. Palaute on ollut erittäin positiivista ja asiakkaat ovat kokeneet saaneensa apua perheen tilanteeseen. Useassa avoimessa palautteessa on mainittu työntekijöitä nimillä ja heille on haluttu antaa henkilökohtaisesti hyvää palautetta ammattitaidosta ja lämpimästä kohtaamisesta. Yhdessä palautteessa mainittiin, ettei työntekijän sairastuessa ole aina löytynyt sijaista. Tästä on keskusteltu työyhteisössä ja asiaan pyritään jatkossa kiinnittämään enemmän huomiota ja sijaisresurssia pyritään myös kasvattamaan meneillään olevan rekryn kautta. Asiakastytyväisyyskyselyitä pyritään keräämään jatkuvasti oman toiminnan kehittämiseksi.

## Ohjaus- ja valvontakäynnit

Toukokuussa järjestyi yhteistyötapaaminen Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelukoordinaattoreiden kanssa. Tapaamisella keskustelimme hyvästä yhteistyöstä ja sen kehittämisestä, jotta asiakkaat saisivat jatkossakin hyvää ja oikeanlaista palvelua. Lisäksi palvelukoordinaattorit tutustuivat toimitiloihimme mahdollisia tapaamispalveluita silmällä pitäen.



## Poikkeamat

Käytämme Gurufieldiä riskien ja poikkeamien hallinnan työkaluna. Gurufield on teknisesti käyttäjäystävällinen poikkeamahallintatyökalu. Tehty ilmoitus menee suoraan esihenkilölle. Ohjelma ehdottaa myös toimenpiteitä ja muistuttaa keskeneräisistä tehtävistä. Ilmoitus menee myös työsuojeluvaltuutetulle sekä aluejohtajalle mikäli asiaa ei ole hoidettu loppuun.

Poikkeamia ilmoitettiin kuusi. Yksi poikkeama liittyi asiakkaan väkivaltaiseen tai epäasialliseen kohteluun työntekijää kohtaan. Kaksi poikkeamaa liittyi asiakkaan loukkaantumiseen asiakastapaamisen aikana ja kolme poikkeamaa on kirjattu useista tapaamisten perumisesta asiakkaan itsensä taholta. Poikkeamista on keskusteltu työyhteisöpalavereissa ja kertosimme käytänteitä ja ohjeistuksia. Tarvittavien tilanteiden osalta on otettu yhteyttä asiakkaan vanhempiin, heidän vastuusosiaalityöntekijään ja vakuutusyhtiön siiraanhoitajaan.

## Itsearviointit

Kesän aikana ei itsearviointeja ole tehty.

## Henkilöstö

Henkilöstöön on tullut pieniä muutoksia yhden työntekijän siirtyessä toisiin työtehtäviin ja yhden työntekijän jäädessä vanhempainvapaalle. Jakson aikana työntekijät ovat vastanneet Työvire -kyselyyn.

## Oma- ja seurannasta nousut kehittämistyö

Kehittämiskohteiksi seuraavalle neljälle kuukaudelle nousi Gurufieldin aktiivisempi käyttö sekä asiakaspalautteiden aktiivisempi kerääminen. Lisäksi tietosuojaan liittyvät teemat ja käytänteet tullaan kertaamaan työyhteisön tiimipalavereissa läpi. Myös uusi vaikuttavuutta keräävä työkalu pyritään ottaa aktiivisempaan käyttöön ja osaksi jokaista uutta asiakasprosessia.

## Muut asiat

Tärkeänä tavoitteena on työntekijöiden työhyvinvoinnin tukeminen ja työn sisältöjen kehittäminen laadun ja tehokkuuden näkökulmasta. Lisäksi työn vaikuttavuuden seuraaminen on tärkeä tavoite. Asiakastietojärjestelmäämme on kehitetty työskentelymme vaikuttavuutta keräävä työkalu. Tämän otamme käyttöön uusien asiakkaiden kanssa, jotta saisimme näyttöä työmme vaikuttavuudesta ja mahdollisista kehittämistarpeista.



Humana

11.9.2025

Sivu 3 / 3