



Järvenpään tiimin omavalvonnan seurantaraportti 01-04/2025

Asiakaskokemus

Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan asiakaspalautteet keräämme Roidu järjestelmän avulla. Palautteet ovat olleet kauttaaltaan positiivisia palautteita. Ajanjaksolla 01-04/2025 olemme saaneet alueellamme 53 roidupalautetta, joista 47 on tullut asiakkailta ja 6 tilaaja asiakkaalta. NPS oli 85%. Jatkossa pyrimme keräämään palautetta runsaammin tilaaja asiakkailta. Huhtikuulle olemme suunnitelleet teho kuukauden, jolloin työntekijät keräävät palautteita tehokkaammin. 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 valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Itsearvioinnit/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.

Kaikkien vakituksessa työsuhteessa olevien työntekijöiden kanssa pidettiin kehityskeskustelut maaliskuun 2025 loppuun mennessä. Osana kehityskeskusteluprosessia pidimme osaamisen ja kehittämisen arviointikeskustelun. Keskusteluista nousseet tulokset välitimme eteen päin, jonka avulla koko Humana Suomen osaamisen kehittämisen tarpeita kartoitetaan.



Poikkeamat

Järvenpään tiimin Gurufieldin poikkeamat ovat olleet 01-04/2025 aikana: 9 peruuntuneista tapaamisista johtuvaa, yksi henkilöstöön liittyvä poikkeama, yksi asiakkaaseen liittyvä poikkeama ja kaksi laskureklamaatiota. 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 tiimiin kuuluu seitsemän vakituista perheohjaajaa, jotka ovat pysyneet tiimissämme jo reilun vuoden. Tiimissämme ei ole ollut työntekijä vaihtuvuutta. Tiimimme asiakkaita tekee kaksi tuntityöntekijää ja yksi palveluntuottaja. Huhtikuisen Keusoten ostokiellon myötä jouduimme tekemään tuntityöntekijöiden ja palveluntuottajan asiakastyön lopettamis päätöksen. Kaikki kolme työntekijää lopettavat asiakkuutensa huhti-kesäkuun aikana.

Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan alueelta on tällä hetkellä kaksi työntekijää Humanan järjestämässä Nepsy-valmentaja koulutuksessa, joka alkoi elokuussa 2024 ja joka jatkuu kesäkuuhun 2025. Nepsy-valmentaja koulutus tuo lisää osaamista työntekijöiden työskentelyyn, he saavat monipuolisia keinoja nepsy-asiakkaiden kanssa työskentelemiseen ja heillä on tietotaitoa neuropsykiatrisista asiakkaista.

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 tilaaja tahon muuttuneessa tilanteessa
- Sitoutunut henkilöstö; tiimi on pysynyt samana pitkän aikaa

Kehittämiskohdat:

- Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen; hektinen, alati muuttuva työnkuva on monella tapaa kuluttava. Keskustellaan yhdessä työn rajaamisesta ja luodaan uusia toimintatapoja päivään jakamalla omia hyviä keinoja
- Kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia Gurufieldiin matalalla kynnyksellä
- Palautteen antaminen; parityössä tämä vaikuttaa suuresti yhteistyöhön asiakkaan asioissa, tiiminjohtajalta toivotaan vielä enemmän palautteen antoa

Muut asiat