



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti tammikuu-huhtikuu/2026

Asiakaskokemus

Asiakaspalautetta Roidu-työkalun avulla on kerätty tasaisesti koko tarkastelujakson ajan, niin palvelun käyttäjiltä, tilaajilta kuin palvelun käyttäjien läheisiltäkin. Palautteita kerättiin alkuvuoden aikana yhteensä 15. NPS-luku oli 60. Palautteet on käsitelty kuukausittain työyhteisöpalaverissa, jolloin myös tarvittaessa on tehty parannustoimia. Sanallisten palautteiden perusteella asiakkaat kokevat henkilökunnan olevan ystävällistä sekä luotettavaa. Mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön on koettu asiakkaan roolissa heikohkoksi.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Tarkastelujakson aikana ei ollut ohjaus- tai valvontakäyntejä.

Poikkeamat

Tarkastelujakson aikana on raportoitu viisi poikkeamaa. Suurin osa poikkeamista koskee useita peräkkäisiä asiakkaan toimesta peruutettuja tapaamisia. Yksi poikkeama käsittelee liikennevahinkoa, jossa ulkopuolinen henkilö on töytäissyt työntekijän autoa hänen suorittaessaan työtehtäviä. Yksi poikkeus pitää sisällään tietosuojapoikkeaman, jossa tiimissämme havaittiin tietojärjestelmässä meille näkyvän toisen yksikön asiakkaan tietoja. Poikkeamat on käsitelty koko tiimin kesken sekä tarvittavat toimenpiteet ja korjaukset on tehty välittömästi. Asiakkaan perueissa peräkkäisiä tapaamisia olemme aina yhteydessä palvelun tilaajaan.



Itsearviointit

Teimme maaliskuussa yhdessä koko tiimin kesken Turvallisuuskävelyn ja arvioimme ja kävimme läpi työympäristömme turvallisuusasiat.

Henkilöstö

Säännöllisten WeYouMe -henkilöstötyytyväisyyskyselyjen raporttien mukaan yksikkömme henkilöstön työhyvinvointi on hyvällä tasolla. Tulokset ovat monipuolisen positiivisia.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Omavalvonnan seurannan perusteella kehitämme tiimissämme edelleen asiakkaan osallistamiseen liittyviä asioita, kuten osallistavaa kirjaamista ja työskentelyn yhteistä suunnittelua. Pyrimme kiinnittämään huomiota asiakkaan sitouttamiseen ja ennaltaehkäisemään asiakastapaamisten peruuntumisia. Käymme säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia. Yksikön koulutussuunnitelmaa päivitetään parhaillaan.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen on osallistunut yksikön henkilöstö.