



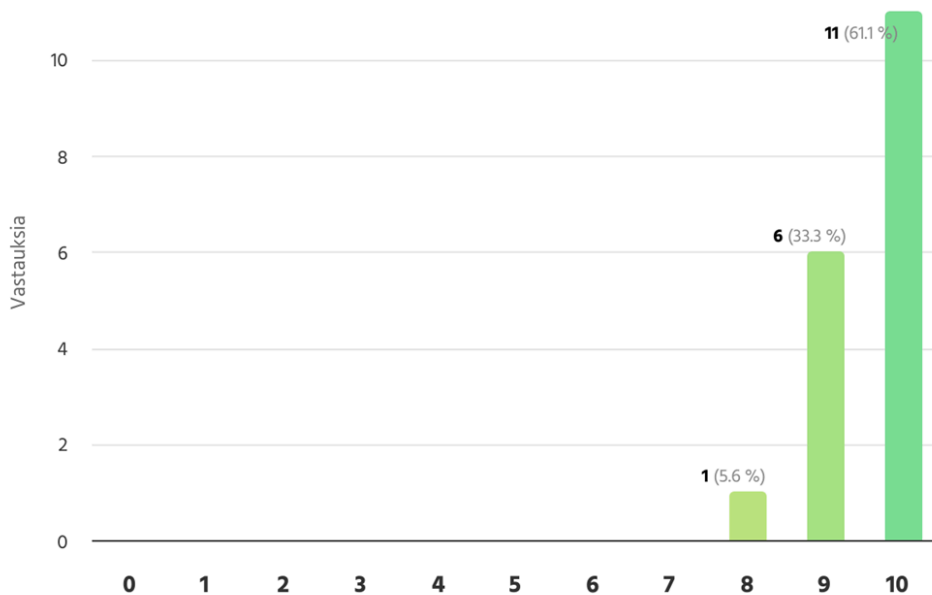
# Humana lapsiperhepalvelut PKS omavalvonnan seurantaraportti 1-4/2025

## 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 vastauslinkkiä asiakkaille.

Vastaajia oli 20 kpl, joista 85% oli palvelun käyttäjiä 10 % asiakkaiden läheisiä ja 1% palvelun tilaajia. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Mittari kertoo kaikkien toimialojemme yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja).

NPS = 85    Arvostelijat= 5%    Passiiviset= 5%    Suosittelijat 90%    Keskiarvo 9,25





Eryityistä tyytyväisyyttä on tuonut kunnioittava kohtaaminen ja henkilökunnan ystävällisyys. Heikompaa arviointia on saanut vastaajien mahdollisuudesta osallistua palvelun sisältöön ja se että heidän toiveitaan ei aina otettu huomioon. Luottamus henkilökuntaan on hieman laskenut. Vapaamuotoisen palautteen pohjalta näkyvimpänä tulee esille työntekijöiden hyvä ammattitaito sekä asiakkaan kohtaaminen, josta asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä. Tästä olemme saaneet useamman palautteen. Negatiivista palautetta olemme saaneet vaihtuvista työntekijöistä. Tätä pohdimme yhdessä tiimissä ja totesimme, että meidän yritys paikata työntekijän sairaslomia näyttäytyy välillä perheille niin, että työntekijät vaihtuvat. Kuitenkaan ei ole mahdollista luoda sellaista järjestelmää, että sijaistajat olisivat aina samoja, koska myös työntekijän tilanteet vaihtelevat. Mutta hyvää palautetta ja pohdimme, että miten tätä voisi meillä parantaa.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kausikoosteet. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Koosteissa asiakkaat kokevat palvelumme todella tarpeelliseksi ja henkilökuntamme palvelualltiiksi. Tämä on myös se kohta, jossa huomaamme työmme vaikuttavuutta. Perheet ovat erittäin kiitollisia konkreettisesta avusta.

Myös esihenkilölle on tullut palautetta puhelimitse. Palautteissa on nyt lähinnä noussut esiin mm. myöhästymiset, sekä se, että Humanan nettisivuilta ei löydy kotipalvelusta juuri mitään tietoa. Tämän tiimoilta olen ottanut yhteyttä Humanan viestintään ja teemme yhdessä asialle jotain.

Palaute on meille todella tärkeä apuväline siihen, että voimme kehittää toimintaamme. Olemme käsitelleet palautteet joko suoraan työntekijöiden kanssa tai tiimissä.

## Ohjaus- ja valvontakäynnit

Tällä jaksolla ei ole ollut Ohjaus- ja valvontakäyntiä.

## 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. Lisäksi esihenkilöt ovat hyvin tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

Työssämme on tällä jaksolla raportoitu viisi poikkeamaa. Uhka- ja vaaratilanteita näistä on ollut 4 kpl ja yksi laskureklamaatio. Yleisimpiä tilanteita on ollut lasten kanssa tapahtuneet tilanteet, joissa pieni lapsi on suuttunut ja lyönyt tai ulkona vaikkapa kepillä osunut työntekijään. Näissä ei ole kuitenkaan työntekijälle käynyt kuinkaan. Olemme yhdessä tiimissä käyneet läpi keinoja auttaa lasten tunteiden hallinnassa, sekä olemme tehneet ohjaajille kuvakortteja työvälineiksi.



## Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Kyseisellä ajanjaksolla ei ole ollut auditointeja

## Henkilöstö

Vuonna 2025 palkattiin seitsemän tuntityöntekijää. Palkatut olivat pääosin sosionomeja. Päättäneitä työsuhteita oli neljä, pääosin johtuen määräaikaisten työsuhteiden päättymisestä.

Työntekijöiden kanssa on käyty kehityskeskustelut.

Henkilöstön työviretutkimus on parhaillaan menossa.

## Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Vahvuudet:

- Yksikön toimintaa hyvin kuvaava omavalvontasuunnitelma
- Olemme käyneet läpi asiakaspalautetta ja kirjaamista ja kehittäneet niitä paremmiksi.
- Asiakaskokemuksen mittaaminen hyvällä tasolla ja palaute on konkreettinen työkalu toiminnan kehittämässä.
- Aktiivisuus Gurufield raportoinnissa parantunut
- Tietosuojaa ja -turvallisuutta parannettiin ottamalla käyttöön turvatulostus.
- Kehityskeskusteluissa nousut esiin hyvä johtaminen ja esihenkilön tavoitettavuus, myös Humanaa pidetään hyvänä työnantajana, jota suositellaan myös kavereille.

Kehityskohdat

- Otetaan enemmän asiakkaita ja työntekijöitä mukaan omavalvontasuunnitelman kehittämiseen ja päivittämiseen.
- Kirjaamisen laadun kehittäminen, osallisuuden lisääminen kaikilla työskentelyn tasoilla



Humana

7.5.2025

Sivu 4 / 4

- Aktiivisuus havaintojen, kehitysehdotusten ja poikkeamien raportoinnissa ja käsittelyssä
- Työntekijöiden työtyytyväisyyskyselyn vastaajamäärien kasvattaminen
- Tavoitteena kerätä vielä enemmän asiakaspalautetta.
- Asiakaspalautteen myötä syytä tarkastella myös Humanan nettisivuja koskien kotipalvelua ja omaishoidon lomitusta.
- Asiakaspalautteen myötä meidän syytä vielä mieltä meidän sijaistuskäytäntöjä ja sitä miten voimme paremmin palvella meidän asiakkaitamme.
- Jatkossa syytä mieltä EA-koulutuksen mahdollisuutta.