



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti 01-05/2025

Asiakaskokemus

Tammi-toukokuussa 2025 palautteita saatiin 67 kappaletta. NPS eli suosittelemisluku on ollut tänä aikana 88. Keskiarvot palautteissa olivat: 4,75 - 4,86. Palautteen antajina oli 56 käyttäjä asiakasta ja 11 palvelun tilaajaa.

Palautteissa nousi esiin tyytyväisyys saatuun palveluun. Työntekijät saivat henkilökohtaisia kiitoksia palautteissa.

Asiakaskokemukseen saamme jatkossa lisää materiaalia, kun olemme aloittaneet mittaamaan vaikuttavuutta oman asiakastietojärjestelmän kautta ja saamme systemaattisempaa tietoa palveluidemme vaikuttavuudesta.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

- Työpaikkaselvitys on tehty Terveystalon toimesta Toukokuussa 2025 - raporttia tästä emme ole vielä saaneet
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakirjavalvonta toteutuu kesä-syksyn 2025 aikana.

Poikkeamat

Poikkeamia on tehty omavalvontasuunnitelman päivitystä koskevan ajanjakson aikana 8 kpl. Gurufield järjestelmäämme on raportoitu poikkeavia tapahtumia, jotka liittyivät seuraaviin teemoihin: asiakastilanteissa tulleista lapsen väkivaltaisesta käyttäytymisestä, vanhemman uhkaavaa käytöstä, työntekijän auton pieni kolari parkkipaikalla, työntekijän liukastuminen työpäivänsä aikana.

Näitä on käyty tiimeissä läpi henkilökunnan kanssa ja mietitty toimintatapoja ko. tilanteisiin. Syksyllä pidetty turvallisuuskoulutus antoi taas lisäosaamista näissä tilanteissa toimimiseen.

Itsearviointi/Sisäinen auditointi

Omavalvontasuunnitelman itsearviointi on tehty toukokuussa 2025 omaan gurufield järjestelmäämme.

Henkilöstö

Tammikuusta toukokuulle olevalla ajanjaksolla muutama työntekijä on vaihtanut päivätyöhön. Kevään aikana olemme saaneet rekrytoitua uusia ammattilaisia tilalle.

Työpaikkaselvityksen yhteydessä tehtiin työtyytyväisyyskysely ja sieltä henkilöstöltä tuli hyvää palautetta. Voimavaroiksi kyselyssä nousi hyvä työyhteisö, merkityksellinen asiakastyö ja esihenkilön tuki. Kyselystä nousi esiin, että tällä hetkellä työn luonteeseen kuuluvat muutokset kuormittavat jonkin verran. Myös jonkin verran kyselyssä nousi työn hektisyys ja keskeytykset. Nämä ovat meille tuttuja teemoja ja näistä teemoista keskustelemme henkilöstön kanssa säännöllisesti ja tiedostamme työn luonteen tuomat kuormittavat tekijät. Jatkuvasti mietimme, miten voimme kehittää näitä asioita.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Edellisen omavalvontasuunnitelman päivityksen jälkeen poikkeamien lisääminen oli kehittämiskohteemme. Poikkeamia työssämme varmastikin tapahtuu, mutta niiden raportointiin on voitu pitää liian korkeaa kynnystä. Nyt selkeästi poikkeamien tekeminen on hiukan lisääntynyt ja tätä keskustelua on hyvä pitää jatkossakin yllä. Työsuojelukokouksessa päätettiin yhteisesti, että alueen työsuojeluvaltuutettu ottaa tästä vielä henkilöstöpalaveriin puheenvuoroa ja kertoo mistä kaikista asioista poikkeamia olisi hyvä tehdä.

Vaikuttavuusmittariston käyttöönotto omaan asiakastietojärjestelmään on suhteellisen tuore asia. Hienoa saada työtämme näkyväksi tälläkin tavalla.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue kilpailutti sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset avopalvelut ja puitesopimus on astunut voimaan 1.1.2025. Tähän on henkilöstöä perehdytetty heti sen voimaan astuttua ja jokainen tietää puitesopimuksen vaatimukset.

Humana avopalveluissa on otettu käyttöön valtakunnallisesti hyvien ideoiden ja käytänteiden jakaminen toisillemme. Jokaisena kuukautena tiiminjohtajat valitsevat kuukauden idean kaikista henkilöstöltä nousseista ideoista. Näin ideoita saadaan kaikkien jakoon ja hyvät käytänteet laajenevat Humanan sisällä.

Muut asiat

Alkuvuoden isona asiana on ollut uusien tilojen organisointi toimiviksi muuton myötä. On pitänyt luoda uusia toimintatapoja uusiin tiloihimme ja saada kaikki asettumaan toimivaksi, jotta asiakastyö on voinut jatkua muutosta huolimatta katkeamattomasti.

Seinäjoella 22.5.2025



Terhi Alanko, Tiiminjohtaja