



Humana lapsiperhepalvelu, Pohjois-Karjala omavalvonnan seurantaraportti 1-4/2026

Asiakaskokemus

Asiakastyytyväisyyskyselyiden määrä on ollut vaihteleva, vastausmäärät ovat olleet 8-15 välillä/kuukausi. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä palveluun ja suosittelisivat palveluitamme muillekin. NPS on vaihdellut 75-100 välillä. Kirjallinen palaute on ollut hyvää ja koskenut henkilöstön ammattitaidon, työotteen ja kohtaamisen korkeaa tasoa. Palautteista kehitettävänä asioina esille nousevat työntekijöiden vaihtuvuus ja peruuntuneet käynnit.

Sijaistamiskäytänteiden kehittäminen on jatkunut. Uusia kokoaikaisia sekä tuntityöntekijöitä on rekrytoitu tiimiin. Jonkin verran keväällä olleet muutosneuvottelut vaikuttivat työntekijöiden määrään sekä vakituisista työsuhteista tuntityösuhteiksi muuttumiseen..

Vaikuttavuus-lomakkeen käyttöönottoa on jatkettu.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ole ollut ko. ajanjaksolla.

Poikkeamat

Gurufield-poikkeamien tekeminen on löytänyt paikkansa osana omaa, ohjaajan työtä. Poikkeamailmoituksia on tehty eniten asiakkailta tulleiden peruuntumisten vuoksi ja yksittäisistä lääkepoikkeamista.

Itsearviointi/Sisäinen auditointi

Riskien arviointi 8.12.2025



Henkilöstö

Uusia kokoaikaisia tuntityöntekijöitä on rekrytoitu tiimiin, mutta heidän työsuhteet ovat osalla henkilöstöstä muuttuneet vakituisista tuntityöntekijöiksi.

Hätäensiapu- ja lääkehoitokoulutuksia on järjestetty tarpeen mukaan.

Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin on suorittanut jokainen henkilöstön jäsen 31.3.2026 mennessä. Kirjaamiseen ja siihen liittyviin koulutuksiin on osallistuttu sekä kiinnitetty huomiota aikaisempaa enemmän liittyen tuleen Kantaan siirtymiseen hyvinvointialueen mukana.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Päivitetyt omavalvontasuunnitelman läpikäyntiä yhdessä sekä omavalvonnan kehittämistä jokaisen päivittäiseksi työkaluksi.

Vaikuttavuus-lomakkeen käyttöön oton jatkaminen osaksi asiakastyötä.

Asiakastyön käytänteitä pyritään kehittämään jatkuvasti vastaamaan muuttuviin tarpeisiin.

Asiakastyön muuttuessa haastavampaan suuntaan, lisäkoulutuksille ja työntekijöiden työssäjaksamisen tukemiselle on entistä suurempi tarve.

Asiakastyön peruuntumisiin, sijaisten käyttöön ja rekrytointiin kiinnitetään edelleen huomiota.

Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin suorittaa jokainen henkilöstön jäsen 31.3.2026 mennessä. Kantaan tullaan siirtymään yhdessä hyvinvointialueen kanssa syksyllä 2026.

Asiakastyön suunnitelmallisuuden edelleen kehittäminen, että se palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan tarvetta ja että asiakaskäynnit ovat hyvissä ajoin tiedossa ja suunniteltu kuukaudeksi eteenpäin.

Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa, osallistava kirjaaminen entistä paremmin käytäntöön.

Dokumentoinnin, koosteiden ja niiden edelleen toimittamisen oikea aikaisuuteen kiinnitämme jatkossa entistä paremmin huomiota.

Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa, osallistava kirjaaminen on kaikilla toimintamallina.

Dokumentoinnin, koosteiden ja niiden edelleen toimittamisen oikea-aikaisuus.

Doma2-järjestelmän käyttöönotto ja siihen liittyviin koulutuksiin osallistuminen.

Kantaan siirtymiseen valmistautuminen ja siihen liittyen koulutuksiin osallistuminen.