



Humana Avopalvelut Järvenpään toimipisteen omavalvonnan seurantaraportti syyskuu-joulukuu/2025

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.9.-31.12.2025.

Asiakaskokemus

Meillä on käytössä Roidu asiakastyytyväisyys kysely, jota käytämme työssämme jatkuvasti saadaksemme palautetta niin palvelun käyttäjä- kuin tilaaja asiakkailtamme. Roidusta saatu palaute on lähes poikkeuksetta positiivista. Avoimia palautteita saamme myös kuukausittain ja niissä kerrotaan hyvin avoimesti, miten asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa apuun ja työntekijöiden ammattitaitoon. Ajanjaksolla 09-12/2025 olemme saaneet alueellamme 28 roidupalautetta, joista 23 on tullut asiakkailta ja 3 tilaaja asiakkaalta, sekä kaksi asiakkaan lähesiltä. NPS oli keskiarvoltaan 92%. Jatkossa pyrimme keräämään palautetta runsaammin tilaaja asiakkailta.

Vaikuttavuus

Vaikuttavuutta mitataan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa olevalla vaikuttavuusmittari lomakkeella. Lomake täytetään asiakkuuden alussa sekä lopussa. Kuukausikoosteissa arvioimme asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteiden toteutumista sekä numeraalisesti ja kirjallisesti. Palvelun päättyessä arvioimme palvelun vaikuttavuutta koko työskentelyjaksolta.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.



Poikkeamat

Kuluvalla jaksolla poikkeamia Gurufieldiin on tehty varsin vähän. Kaikki tapaukset käsiteltiin yleisellä tasolla tiimin kanssa henkilöstöpalaverissa. Kannustetaan edelleen henkilöstöä tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia poikkeuksista, poikkeamista, havainnoista ja uhka- ja vaaratilanteissa Gurufieldiin, jotta voimme ottaa niistä opiksemme ja kehittää toimintaamme.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Humanan Avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti erilaisilla henkilöstölle suunnatuilla palautekyselyillä.

Tämän lisäksi toteutamme vuosittain henkilöstölle kyselyn, jossa kartoitamme heidän näkemyksiä omasta vireestään eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen meille tarjoaman 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.

Henkilöstö

Kuluvan jakson aikana alueellamme on tapahtunut suuria henkilöstömuutoksia. Useita perheohjaajia on irtisanoutunut ja kaksi tiiminjohtajaa on irtisanottu. Alueellamme toimi kolme tiimiä lokakuun alkuun asti. Tiiminjohtajien irtisanomisten jälkeen alueellemme jäi enää yksi tiimi. Myös lomautuksia on annettu, perheohjaajien muutosneuvotteluiden myötä. Tavoitteemme on pysyä vahvana toimijana alueellamme ja vakauttaa jäljelle jääneen tiimin tilanne.

RAI-arviointi

Emme ole tehneet kuluvalla kvartaalilla RAI-arviointeja.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Vahvuudet:

- Hyvä ja välittävä työilmapiiri ja lähiesihenkilön vahva tuki



- Asiakas tyytyväisyys. Roidu kyselyn perusteella asiakkaamme ovat erityisen tyytyväisiä saamaansa palveluun ja työntekijöiden ammattitaitoon. Saamme kuukausittain useita avoimia palautteita asiakkailtamme.
- ammattitaitoinen henkilöstö

Kehittämiskohdat:

- Työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja työntekijöiden sitouttaminen vaikeinakin aikoina
- Kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia Gurufieldiin matalalla kynnyksellä
- Palautteen antaminen