



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti syys-joulukuu/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 vastauslinkkejä asiakkaille.

Asiakkaamme, asiakkaidemme läheiset sekä palveluidemme tilaajat ovat lähettäneet 1.9.31.12.2025 aikavälillä yhteensä kuusi asiakaspalautetta. Kerätyn palautteen perusteella asiakkaat ovat tyytyväisyyttä palveluihimme. Palaute on ollut erittäin positiivista ja asiakkaat ovat kokeneet saaneensa apua perheen tilanteeseen. Asiakastytyväisyyskyselyitä pyritään keräämään jatkuvasti oman toiminnan kehittämiseksi.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Joulukuussa on pidetty yhteistyötapaaminen Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelukoordinaattoreiden kanssa. Tapaamisella keskustelimme hyvästä yhteistyöstä ja sen kehittämisestä, jotta asiakkaat saisivat jatkossakin hyvää ja oikeanlaista palvelua.

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.

Poikkeamia ei ole tällä ajanjaksolla ilmoitettu



Itsearviointit

Tietosuojan itsearviointi on tehty 2.12.2025

Henkilöstö

Henkilöstöön on tullut pieniä muutoksia kahden työntekijän siirtyessä toisiin työtehtäviin ja yhden työntekijän jäädessä vanhempainvapaalle. Myös alueen palvelujohtaja on vaihtunut ja uutena palvelujohtajana toimii Sanna Ala-Kojola.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Kehittämiskohteiksi seuraavalle neljälle kuukaudelle nousi Gurufieldin aktiivisempi käyttö sekä asiakaspalautteiden aktiivisempi kerääminen. Lisäksi tietosuojaan liittyvät teemat ja käytänteet tullaan kertaamaan työyhteisön tiimipalaverissa läpi. Myös uusi vaikuttavuutta keräävä työkalu pyritään ottaa aktiivisempaan käyttöön ja osaksi jokaista uutta asiakasprosessia.

Muut asiat

Tärkeänä tavoitteena on työntekijöiden työhyvinvoinnin tukeminen ja työn sisältöjen kehittäminen laadun ja tehokkuuden näkökulmasta. Lisäksi työn vaikuttavuuden seuraaminen on tärkeä tavoite. Työryhmästä kerätyn palautteen perusteella järjestämme keväällä 2026 koulutusta traumainformoidusta työotteesta.