



Yksikön omavalvonnan seurantaraportti 09-12/2025

Asiakaskokemus

Syys-joulukuussa 2025 palautteita saatiin 38 kappaletta. NPS eli suositteijaluku on ollut tänä aikana 83. Vaihteluväli palautteissa oli 4,66 - 4,84. Palautteen antajina oli 29 käyttäjä asiakasta ja 9 palvelun tilaajaa. Palautteissa nousi esiin tyytyväisyys saatuun palveluun. Työntekijät saivat henkilökohtaisia kiitoksia palautteissa. Sanallisissa palautteissa nostettiin esiin asiakkaiden haastavuus ja luotto siihen, että he saavat hyvää palvelua ja heidät kohdataan yksilöinä. Asiakkaiden antamissa palautteissa toistuivat sanat ihana ja luottamus.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Toimipaikkaan on tehty asiakirjavalvonta jakson aikana. Omavalvontasuunnitelmaa on muokattu vastaamaan valvonnasta nousutta ohjeistusta.

Poikkeamat

Poikkeamia on tehty omavalvontasuunnitelman päivitystä koskevan ajanjakson aikana 6 kpl. Gurufield järjestelmäämme on raportoitu poikkeavia tapahtumia, jotka liittyivät seuraaviin teemoihin: uhka- ja vaaratilanteet, asiakastyön poikkeamat ja tietosuojapoikkeama. Tapaajan mukana tullut henkilö ei ollut poistunut sovitun mukaisessa aikataulussa tapaamiselta. Kotikäynneillä tulleista lapsen väkivaltaisesta käyttäytymisestä, asiakas tuonut esiin ja näyttänyt ohjaajalle perheen nimetyn sosiaalityöntekijän lähettäneen viestillä kyselyn suurelle määrälle asiakkaitaan. Asiakas on huomannut tietosuojapoikkeaman vastatessaan viestiin, jolloin on havainnut viestin lähteneen suurelle joukolle, ei pelkästään sosiaalityöntekijälle. Viesti on sisältänyt



asiakkaan tunnistetietoja. Asiakkaalle on myös tullut vastauksia, joissa ollut muiden henkilöiden tunnistetietoja. Poikkeama ohjattu käsiteltäväksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Sosiaalityöntekijä on ollut siirtämässä perheen asiakkuutta hyvinvointialueelle kriisitilanteessa. Perheohjaaja on tuonut esiin huolensa tämän oikea-aikaisuudesta, koska tämä heikentää asiakasperheen tilannetta entisestään. Tapaajavanhempi on kuvannut tapaamisella TikTok-liveä. Poikkeamia on käyty johtoryhmässä sekä tiimeissä läpi henkilökunnan kanssa ja mietitty toimintatapoja ko. tilanteisiin.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Esihenkilöt tekivät toimipaikassa tietosuojan itsearvioinnin 31.12.2025

Henkilöstö

Perheohjaajia Seinäjoen avopalveluilla on tarkastelujakson aikaan 34, joista 11 on kokoaikaista työntekijää ja 23 tunti-työntekijää. Tämän lisäksi henkilöstöön kuuluu kaksi tiiminjohtajaa sekä palvelujohtaja.

Omaavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Vuoden 2025 viimeisen jakson aikana ei on noussut esiin tarve väkivaltatyön osaamisesta. Tämän johdosta onkin sovittu väkivaltatyön koulutus maaliskuulle 2026. Henkilöstön kanssa on käyty myös läpi turvallisuuteen liittyviä näkökulmia ja ohjeistuksia. Olemme käyneet läpi myös huomioita siitä, mitä perheohjaajan rooliin kuuluu uhka- ja vaaratilanteissa. Lisäksi on luotu ohjeistus tapaamisella tapahtuneen poikkeaman johdosta ohjeistus kuvaamisesta ja nauhoittamisesta tapaamispalveluista.

Muut asiat