



# Rovaniemen kp 429 omavalvonnann seurantaraportti 9-12/2025

## Asiakaskokemus

Kokonaisuudessa olemme saaneet asiakaspalautteita Roidu järjestelmän kautta vuoden 2025 ajalta yhteensä 160 kappaletta, NPS oli 91. Ajalla 1.9-31.12.2025 asiakaspalautteita on kerätty yhteensä 34 vastausta ja NPS oli 94. Tavoitteena NPS arvolle on ollut 75, eli tavoite on saavutettu hyvin.

Saaduissa palautteissa nousi esiin asiakkaiden tyytyväisyys palvelun laatuun ja työntekijöiden ammattitaitoon: hyvää, ihmisläheistä palvelua, asiakas tulee kuulluksi. Useampi työntekijä on saanut henkilökohtaisesti kiitosta työskentelystä. Asiakkaat ovat saaneet apua vaikeisiin elämäntilanteisiin.

## Ohjaus- ja valvontakäynnit

1.9.2025-31.12.2025 toimipaikkaan ei ole tehty ohjaus- ja valvontakäyntejä.

## Poikkeamat

Ajanjaksolla 1.9-31.12.2025 on tullut 2 Gurufield-poikkeamaa. Toinen poikkeama liittyi työntekijän liukastumiseen asiakaskäynnin aikana ja toinen poikkeama liittyi asiakkaan aggressiiviseen käyttäytymiseen työntekijää kohtaan.

Poikkeamat on käsitelty asianosaisten kanssa ja lisäksi ne on käsiteltiin yleisellä tasolla koko työyhteisön kanssa tiimipalaverin yhteydessä. Toinen poikkeama, jossa asiakas käyttäytynyt aggressiivisesti on käsitelty myös tilaaja tahon kanssa.



## **Itsearviointit/Sisäinen auditointi**

Henkilöstö päivittänyt tietosuojakoulutuksen helmikuussa 2025.

EA-koulutus 23.10.2025

## **Henkilöstö**

Humana avopalveluilla Rovaniemellä työskentelee yhteensä 7 työntekijää. Yksi tiiminjohtaja ja kuusi perheohjaajaa. Perheohjaajista 4 on vakituisia, 1 määräaikainen ja 1 tuntityöntekijä.

## **Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämissyö**

- Olemme panostaneet osallistavaan kirjaamiseen.
- Vaikuttavuuskysely otettu käyttöön.
- Lapin hyvinvointialueen lapsiperheiden kilpailutukseen osallistumme Humana avopalvelut Oy:llä sekä Tornion että Rovaniemen toimipisteillä.

## **Muut asiat**

Nykyinen vastuuhenkilö tiiminjohtaja Janica Mustonen on palannut takaisin töihin ja vastaa jatkossa Rovaniemen sekä Tornion tiimeistä.

Janican yhteystiedot: [janica.mustonen@humana.fi](mailto:janica.mustonen@humana.fi), puh:050-4778263