



Humana lapsiperhepalvelu, Pohjois-Karjala omavalvonnan seurantaraaportti 9-12/2025

Asiakaskokemus

Asiakastyytyväisyyskyselyiden määrä on ollut vaihteleva, vastausmäärät ovat olleet 4-10 välillä/kuukausi. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä palveluun ja suosittelisivat palveluitamme muillekin. NPS on vaihdellut 50-78 välillä. Palaute on ollut suurimmaksi osaksi hyvää ja koskenut muun muassa palvelujen vaikuttavuutta ja yhteistyön sujumista. Palautteista kehitettävänä asioina esille nousee työntekijöiden vaihtuvuus ja peruuntuneet käynnit.

Sijaistamiskäytänteiden kehittäminen on jatkunut. Uusia kokoaikaisia sekä tuntityöntekijöitä on rekrytoitu tiimiin.

Yksikkökohtainen turvallisuussuunnitelma on laadittu.

Vaikuttavuus-lomakkeen käyttöönotto on aloitettu.

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.

Itsearviointi/Sisäinen auditointi

Tietosuoja itsearviointi toteutettiin 10.12.2025

Riskien arviointi 8.12.2025

Henkilöstö

Uusia kokoaikaisia tuntityöntekijöitä on rekrytoitu tiimiin.

Hätäensiapu- ja lääkehoitokoulutuksia on järjestetty tarpeen mukaan.



Eettiset käytänteet- koulutus on järjestetty henkilöstölle.

Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin suorittaa jokainen henkilöstön jäsen 31.3.2026 mennessä.

Omaavalvonnassa seurannasta noussut kehittäminen

Päivitetyn omaavalvontasuunnitelman läpikäyntiä yhdessä sekä omaavalvonnassa kehittämistä jokaisen päivittäiseksi työkaluksi.

Vaikuttavuus-lomakkeen käyttö 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.

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 aikaisuus.