

Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta

Q3 2025



Yhteenveto Q3/2025

Q3/2025:n aikana katselmoitiin keskeiset laadunhallintadokumentit ja käynnistettiin syksyn sisäiset auditointikierrokset sekä työsuojelun riskikartoitukset, tulokset raportoidaan Q4/2025-raportilla.

Laaturyhmän kokous pidettiin lokakuussa, ja siinä käytiin läpi Falcony-havaintojen Q3-kooste. Koosteen perusteella laaturyhmältä ei edellytetty seurannan lisäksi muita toimenpiteitä; tarvittavat toimenpiteet toteutettiin palveluysikkötasolla. Henkilöstön havaintoaktiivisuus kääntyi hienoiseen laskuun, ja ilmoituskynnystä pidettiin matalana viestimällä Onni-infoissa.

Laaturyhmässä käytiin kootusti läpi henkilöstön perehdytysten ja muiden velvoitteiden tilanne; liiketoimintojen perehdytyspolun kehittämistä jatkettiin.

Asiakaskokemus- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt käynnistettiin. Asiakaskokemuksen tulokset julkaistiin Q3/2025:n päätteeksi, ja henkilöstötyytyväisyyden tulokset julkaistaan Q4/2025:n aikana.

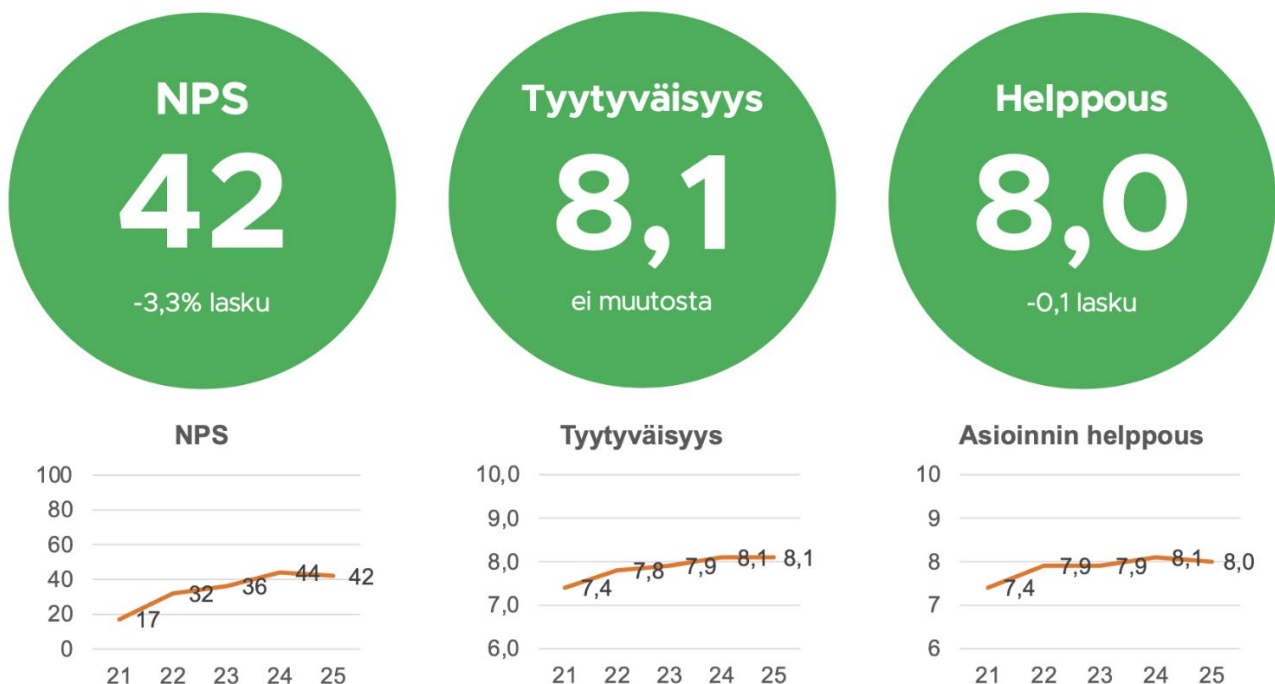
Osana vastuullisuusteemaa otettiin käyttöön uusi työkalu CSRD:n mukaista kestävyysraportointia tehostamaan.

Valvontakäyntejä toteutettiin Keski-Suomessa ja Satakunnassa. Niistä saatiin runsaasti myönteistä palautetta erityisesti laatuprosesseista sekä henkilöstön perehdytys- ja koulutusprosessista. Kehitysehdotukset kohdistuivat omavalvontasuunnitelmien tarkentamiseen.

Asiakaskokemuskyselyn tulokset

Elokuussa toteutettiin laaja asiakaskokemuskysely, jonka tulokset osoittavat, että asiakkaiden suosittelemuus (NPS), tyytyväisyys ja asiainnin helppous säilyivät hyvällä tasolla.

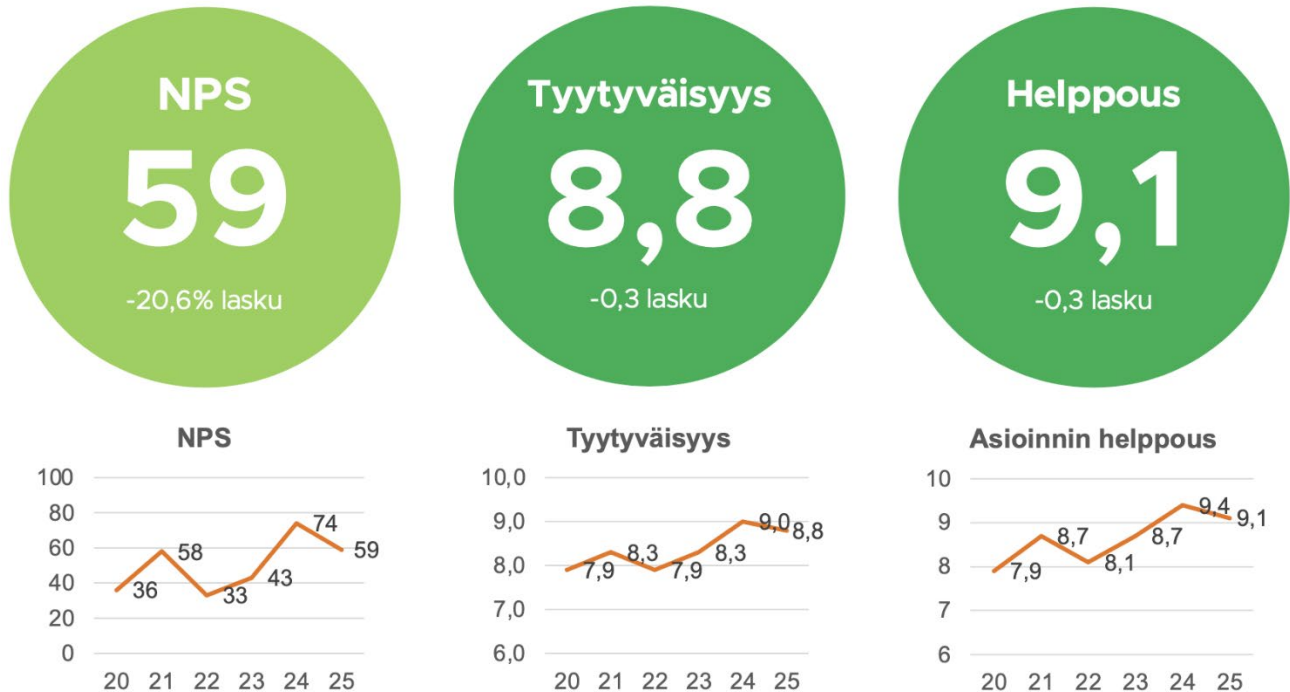
Palveluiden käyttäjät



Avoimissa palautteissa asiakkaat kiittivät erityisesti henkilöstön ammattitaitoa, ystävällisyyttä ja arkea helpottavia palveluita. Kehittämisen kohteina nousivat esiin henkilöstön pysyvyys, aikataulujen ja viestinnän sujuvuus sekä resurssien riittävyys.

Kyselyyn vastasi tänä vuonna 1277 asiakasta (-31,8% vähemmän kuin viime vuonna). Vastausmäärän laskuun vaikutti osittain kotihoidon ja tuki- ja avustajapalveluiden automaattisten puhelukyselyiden pois jääminen.

Tilaaja-asiakkaat



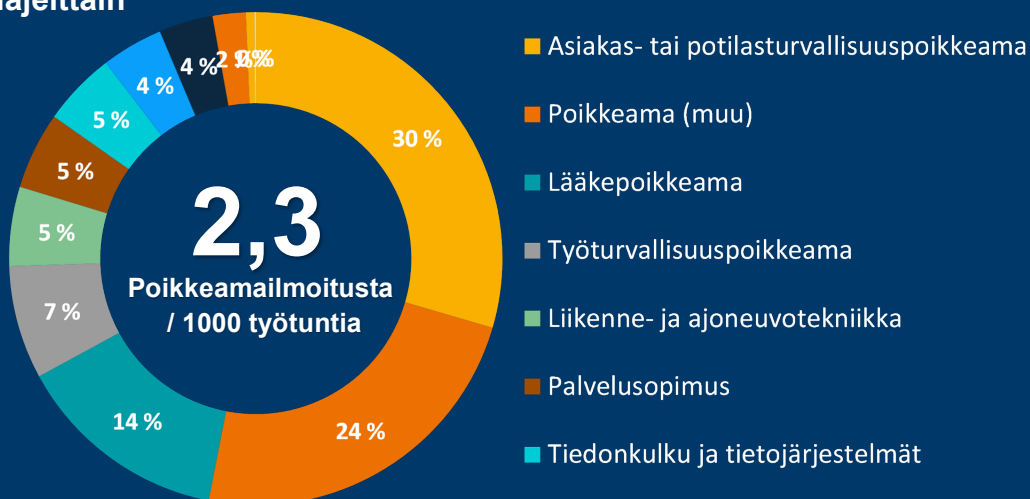
Tilaaja-asiakkaiden avoimissa palautteissa korostuivat Onnin luotettavuus, ammattitaito ja joustavuus. Yhteistyö koettiin sujuvaksi ja henkilöstö helposti tavoitettavaksi. Positiivista palautetta annettiin erityisesti nopeasta reagoinnista ja siitä, että Onni ottaa huomioon asiakkaiden erityistarpeet. Kehittämiskohteina mainittiin ajoittainen resurssien riittävyys ja tasalaatuisuus, mutta kokonaisuutena Onni nähtiin selkeästi luotettavampana ja yhteistyökykyisempänä kumppanina kuin kilpailijat.

Kyselyyn vastasi tänä vuonna 34 tilaaja-asiakasta (+25,9% kasvu viime vuoteen). Kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa myös siivouspalveluiden tilaaja-asiakkaille, joka vaikutti myös vastausmäärän kasvuun.

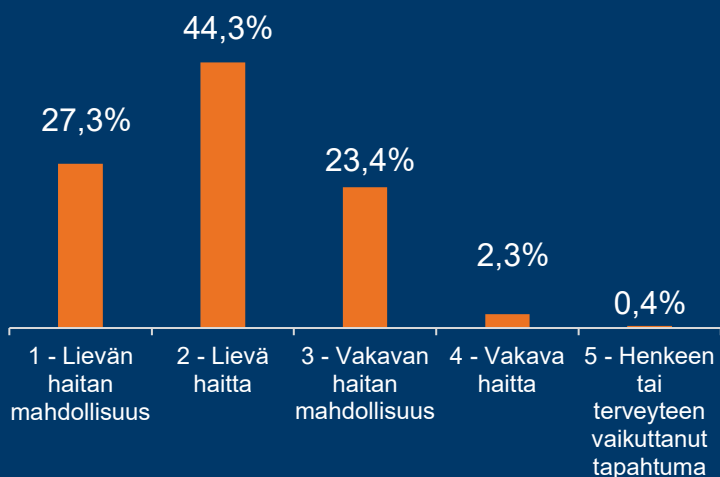
Työsuojelu

Työsuojelupäällikkö on pitänyt kertauskoulutuksen riskien ja vaarojen arvioinnista työsuojeluvaltuutetuille ennen kartoitusten tekemistä. Työsuojelusriskikartoitukseen lisätty myös tiimiesihenkilöille osuus psykososiaalisista kuormitustekijöistä työsuojelutarkastuksessa saadun palautteen perusteella.

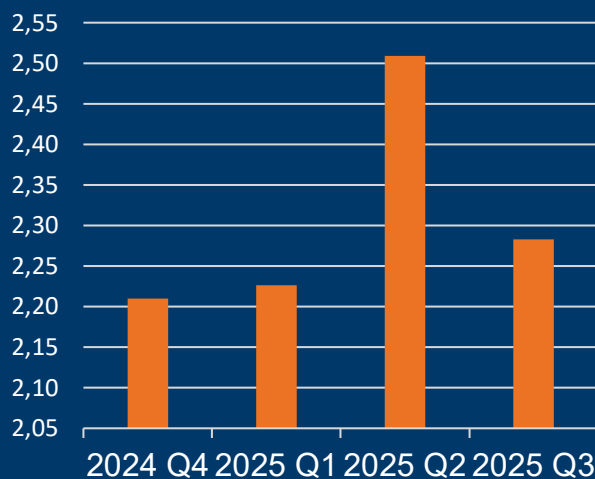
Poikkeamat lajeittain



Vakavuusluokat



Ilmoitustrendi



Asiakaspalaute

