

Iida Puomila

S-Posti: iida.puomila@hotmail.fi Puh: 0451230979 LinkedIn: www.linkedin.com/in/iidapuomila

Asiakaspalvelu- ja sosiaalialan ammattilainen, jolla on vahva kokemus vaativista asiakastilanteista, viranomaisympäristöstä ja tiimityöstä. Taustalla myös ohjelmistokehityksen ja tietotekniikan opinnot. Tunnettu vastuullisuudesta, oppimiskyvystä ja kyvystä hallita laajoja kokonaisuuksia.

TYÖKOKEMUS

Barona | 2023-2025

Asiakaspalvelija / keikatyö

- Tuotin sujuvaa asiakaskokemusta vaihtelevissa kaupan alan ympäristöissä
- Sopeuduun nopeasti uusiin tiimeihin, järjestelmiin ja toimintamalleihin
- Huolehdin palvelun laadusta kiire- ja ruuhkatilanteissa
- Varmistin myymälän päivittäisen toiminnan ja asiakastyytyväisyyden

Helsingin kaupunki | 2022-2023

Asiakasohjaaja & sosiaalityöntekijä

- Johdin laajoja asiakaskokonaisuuksia (176 aktiivista asiakkuutta) itsenäisesti ja vastuullisesti
- Tehostin palveluohjausta ohjamalla asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin oikea-aikaisesti
- Käsittelin täydentäviä toimeentulotukihakemuksia laadukkaasti ja määräaikojen mukaisesti
- Arvioin ympäri vuorokautisen hoidon tarpeita yhteistyössä moniammatillisten tiimien kanssa

Helsingin kaupunki | 2019-2022

Varhaiskasvatuksen opettaja

- Johdin tiimin pedagogista suunnittelua, toteutusta ja dokumentointia
- Kehitin arjen toimintamalleja, jotka paransivat tiimin sujuvuutta ja ennakoitavuutta
- Rakensi luottamuksellista yhteistyötä huoltajien kanssa
- Vastasin laadukkaasta asiakaspalvelusta haastavissakin tilanteissa

Helsingin kaupunki | 2021-2022

Asiakaspalvelija (COVID-19)

- Toteutin altistuneiden ja sairastuneiden jäljitystä suuren volyymin ympäristössä
- Hoidin vaativia ja tunnepoisia asiakastilanteita rauhallisesti ja ammattimaisesti
- Tein virallisia päätkösiä ja käsittelin potilastietoja tietoturvallisesti
- Varmistin tiedon oikeellisuuden ja toiminnan lakisääteisyyden

PilkPohjantähti | 2017-2019

Varhaiskasvatuksen opettaja

- Toimin vanhempaintoimikunnan yhteyshenkilönä ja vahvistin sidosryhmäyhteistyötä
- Suunnittelin ja toteutin S2-opetusta lasten yksilölliset tarpeet huomioiden
- Kehitin pedagogisia käytäntöjä arjen toimivuutta tukeviksi

Med Group Oy | 2016-2018

Henkilökohtainen avustaja

- Mahdollistin asiakkaiden itsenäisemmän arjen yksilöllisen avun kautta
- Toimin luotettavasti ja vastuullisesti asiakkaiden päivittäisissä toiminnoissa
- Rakensi pitkäjänteisiä ja luottamuksellisia asiakassuhteita

KOULUTUS

Tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto

Ohjelmistokehittäjä / tietoturva (opiskelija) | Kood Sisu & Savon ammattiopisto | 2024-

Maisteri, terveysalan liiketoiminnan johtaminen
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)
Laurea-ammatikorkeakoulu
(Varhaiskasvatuksen opettajapätevyys)

TEKNISET TAIDOT

- Ohjelmointikielet: Go, Python, JavaScript
- Web: HTML5, CSS3, Bootstrap, Tailwind CSS
- Frontend: perusymmärrys Reactista, vahva halu kehittyä
- Backend: API-rakentaminen (Go / Python), JSON, datan käsittely
- Data: Excel, Google Sheets, REST-rajapinnat, datan siivous ja analysointi

KANSALLINEN & KANSAINVÄLINEN TAUSTA

- Asunut ja opiskellut Belgiassa, Ruotsissa ja Englannissa
- Erinomainen sopeutumiskyky ja kulttuurinen ymmärrys

SERTIFIKAATIT & KURSSIT

IPMA Level D® – Certified Project Management Associate (2021) | Hygieniapassi | EA1 / Emergency First Aid