



Humana

7.1.2025

Sivu 1 / 4

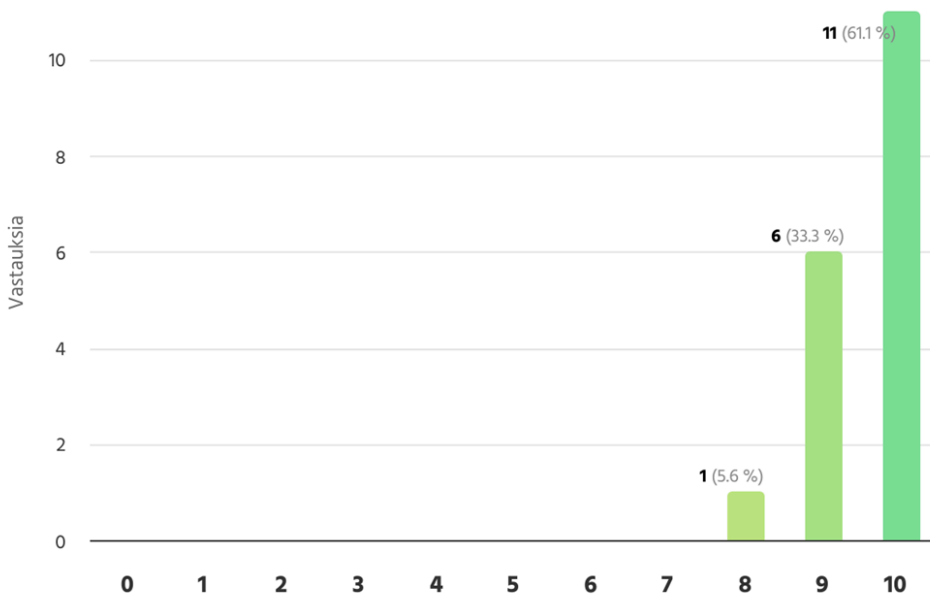
Humana lapsiperhepalvelut PKS omavalvonnan seurantaraportti 09-12/2024

Asiakaskokemus

Humanalla on käytössä sähköinen asiakaskokemus järjestelmä, Roidu, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. On hyvä huomioida, että järjestelmään vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Kyselyyn vastaaminen on tapahtunut asiakastapaamisissa, joko työntekijän puhelimesta tai selaimen kautta. Esihenkilö on myös lähettänyt vastauslinkkiä asiakkaille.

Vastaajia oli 19 kpl, joista 68,4% oli palvelun käyttäjiä 0 % asiakkaiden läheisiä ja 31,6 % palvelun tilaajia. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Mittari kertoo kaikkien toimialojemme yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja).

NPS = 94 Arvostelijat= 0% Passiiviset= 5,6% Suosittelijat 94,4% Keskiarvo 9,56





Humana

Erityistä tyytyväisyyttä on tuonut kunnioittava kohtaaminen ja henkilökunnan ystävällisyys. Heikompaa arviointia on saanut vastaajien mahdollisuudesta osallistua palvelun sisältöön ja se että heidän toiveitaan ei aina otettu huomioon. Vapaamuotoisen palautteen pohjalta näkyvimpänä tulee esille työntekijöiden ammattitaito sekä asiakkaan kohtaaminen, josta asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä.

Oleellinen palautteenantokanava on myös säännöllisesti tehtävät kausikoosteet. Yhteenvedoissa on oma kohta asiakkaalle, jossa hän voi kertoa mielipiteensä palvelusta, sen vaikuttavuudesta ja tarpeesta jatkossa. Lisäksi tämä yhteenvedon kohta toimii myös suorana linkkinä tilaajan ja asiakkaan välillä. Koosteissa asiakkaat kokevat palvelumme todella tarpeelliseksi ja henkilökuntamme palvelualttiiksi.

Myös esihenkilölle on tullut palautetta puhelimitse. Palautteissa nousut esiin hankaluudet kalenterin yhteensovittamisessa perheen tarpeisiin, sekä siihen, että emme ole saaneet aina sijaista työntekijän sairauslomalle. Hetkittäin myös tietyille palveluille on ollut haasteellista löytää sopivaa tekijää tai lisäkäsiä.

Palaute on meille tärkeä apuväline siihen, että voimme kehittää toimintaamme. Olemme käsitelleet palautteet joko suoraan työntekijöiden kanssa tai tiimissä.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

15.10 Helsingin kaupungin ohjaus- ja valvontakäynti / Lapsiperheiden kotipalvelu:

Vahvuuksina mainittiin mm.

- Asiakkaille tarjotaan joustavasti eripituisia käyntiaikoja
- Henkilöstön taustatukena on Humanan johtohenkilöstö ja laatutiimi sekä muut tukipalvelut
- Koulutettu ja kokenut henkilöstö
- Laaja kieliosaaminen: suomi, englanti, italia, espanja, venäjä.
- Vauvaperhe osaaminen
- Esihenkilöiden tavoitettavuus ja tuki myös iltaisin.

Dokumentit:

- Omavalvontasuunnitelma on hyvin ja ammattimaisesti laadittu uuden sote-valvontalain edellyttämällä tavalla. Siinä näkyy myös loistavasti konkreettinen työ lapsiperheiden kotipalvelussa.
- Riskienhallinnassa on käytössä toimiva Gurufield-järjestelmä.
- Toimintasuunnitelma on selkeä ja napakka.

Haasteet:

- Sosiaalihuollon palvelujen antajien on liityttävä Kanta-palveluihin asiakastietolain vaatimukset täyttävällä asiakastietojärjestelmällä viimeistään 1.9.2026.



- Domacare-asiakastietojärjestelmästä tehdään parhaillaan Kantayhteensopivaa järjestelmää.
- Osallistavan kirjaamisen kehittäminen, mutta pääasiassa kirjaaminen sujuu jo riittävän hyvin.

Poikkeamat

Käytämme Gurufieldiä riskien ja poikkeamien hallinnan työkaluna. Gurufield on teknisesti käyttäjäystävällinen poikkeamahallintatyökalu. Tehty ilmoitus menee suoraan esihenkilölle. Ohjelma ehdottaa myös toimenpiteitä ja muistuttaa keskeneräisistä tehtävistä. Ilmoitus menee myös työsuojeluvaltuutetulle sekä aluejohtajalle mikäli asiaa ei ole hoidettu loppuun. Lisäksi esihenkilöt ovat hyvin tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

Työssämme ei ole raportoitu poikkeamia tällä ajalla.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Kyseisellä ajanjaksolla ei ole ollut auditointeja

Henkilöstö

Vuoden 2024 aikana Humanan avopalveluissa käytiin muutosneuvottelut, jotka vaikuttivat myös Humana Lapsiperhepalveluihin. Neuvotteluiden seurauksena yksi kokoaikaisessa työsuhteessa oleva työntekijää irtisanottiin, sekä kahdeksalle tehtiin työsopimuksiin muutoksia. Irtisanomiset koskivat sekä asiakastyötä tekeviä, että konsernin johtoa.

Muutosneuvottelut ja niistä seuranneet päätökset heijastuivat yksikön toimintaan ja henkilöstön työhyvinvointiin, mikä näkyi myös marraskuun työtyytyväisyyskyselyn vastausaktiivisuudessa. Tilannetta seurataan tiiviisti osana omavalvontasuunnitelmaa, ja erityistä huomiota kiinnitetään henkilöstön jaksamiseen, työkuorman hallintaan sekä organisaation sisäiseen viestintään. Tavoitteena on varmistaa, että palveluiden laatu ja työntekijöiden hyvinvointi säilyvät muutoksista huolimatta korkealla tasolla.

Työtyytyväisyyskyselyssä NMI (=työtyytyväisyysindeksi asteikolla 0-100) oli kuitenkin 77 (ed.v. 75). Parhaimmat arvot saivat työilmapiiri 89% ja johtaminen 80%. Huonoimmaksi nousi työtilanne 74%. Työtilanteeseen vastauksina, että työaika ylittyy useasti, sekä koettiin, että priorisointi ja työn rajaaminen on hankala. Toisaalta vastauksissa nousi se myös se, että työtä on ollut liian vähän syksyllä.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö



Vahvuudet

- Monipuolista osaamista henkilöstössä
- Yksikön toimintaa hyvin kuvaava omavalvontasuunnitelma
- Asiakaskokemuksen mittaaminen hyvällä tasolla

Kehityskohdat

- Omavalvontasuunnitelman laadintaan asiakkaiden mukaanotto enenevässä määrin
- Kirjaamisen laadun kehittäminen, osallisuuden lisääminen kaikilla työskentelyn tasoilla
- Aktiivisuus havaintojen, kehitysehdotusten ja poikkeamien raportoinnissa ja käsittelyssä
- Työntekijöiden työtyytyväisyyskyselyn vastaajamäärien kasvattaminen
- Tavoitteena kerätä vielä enemmän asiakaspalautetta.