



Humana Avopalvelut Vantaa omavalvonnan seurantaraportti syyskuu-joulukuu/2024

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.9–31.12.2024.

Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Vastaajia oli 90 kpl, joista 85,6 % oli palvelun käyttäjiä, 4,4 % asiakkaiden läheisiä ja 10 % palvelun tilaajia. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Mittari kertoo kaikkien toimialojemme yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja).

Vastaajista 72,1-88,8 % ovat olleet hyvin tyytyväisiä palveluihimme. Erityistä tyytyväisyyttä on tuonut kunnioittava kohtaaminen ja luottamus henkilökuntaan. 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. Yhdessä palautteessa on tullut esille, ettei palvelu ole ollut oikea-aikaista.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Poikkeamat

Ilmoituksia tehtiin Gurufieldiin 5. Kvartaalin aikana ei ollut kriittisiä poikkeamia. Eniten ilmoituksia tehtiin uhka- ja vaaratilanteista 3 kpl. ja 2 kpl asiakastyön poikkeamia (peruuntuneita tapaamisia 3 kpl peräkkäin). Kannustamme edelleen henkilöstöämme tekemään



matalalla kynnyksellä ilmoituksia havainnoistaan, jotta voimme oppia tapahtuneista ja muuttaa toiminta tapojamme entistä paremmiksi. Joulukuussa käynnistimme Hyvin vaikuttavien ideoiden kerääminen Gurufieldin kautta. Haluamme kuulla ja ottaa hyötykäyttöön henkilöstön ideat toiminnan kehittämiseksi ja virtaviivaistamiseksi. Loppuvuoden ajan kaikki ideat tulevat Humana Suomen johtoryhmälle, joka valitsee kuukausi voittajat ja loppuvuoden kaikkein vaikuttavimman idean.

Itsearvioinnit/Sisäinen auditointi

Osana itsevalvontaa, Humana avopalveluissa työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti useita kertoja vuodessa. Viimeisen neljän kuukauden aikana yksikössämme toteutettiin laajempi tyytyväisyyskysely, WeYouMe, joka on keskeinen osa Humanan toiminnan kehittämistä. Kysely tarjoaa työntekijöille arvokkaan mahdollisuuden osallistua työympäristön ja organisaation kehittämiseen.

Marraskuussa 2024 valmistuneen raportin mukaan kyselyyn osallistui 38 % henkilöstöstä. Kysely toimitettiin 47 työntekijälle, joista 18 vastasi. Osallistumisprosentti oli merkittävästi alhaisempi verrattuna edelliseen mittaukseen. Työntekijöiden tyytyväisyysindeksi oli 76, kun taas avopalveluiden yleinen vertailuluku oli 77. Arvioimme, että meneillään olleet muutosneuvottelut ovat vaikuttaneet sekä kyselyyn vastaamisaktiivisuuteen että tulosten sisältöön.

Muutosneuvotteluiden tuomista haastavista ajoista huolimatta yksikkömme säilyi vakaalla pohjalla useilla keskeisillä osa-alueilla, kuten työilmapiirissä (90/100) ja johtajuudessa (91/100).

Henkilöstö

Vuoden 2024 aikana Humanan avopalveluissa käytiin muutosneuvottelut, jotka vaikuttivat myös IVantaan avopalveluihin. Neuvotteluiden seurauksena 11 kokoaikaisessa työsuhteessa ollutta työntekijää irtisanottiin. Irtisanomiset koskivat sekä asiakastyötä tekeviä että yksikön johtoa.

Muutosneuvottelut ja niistä seuranneet päätökset heijastuivat yksikön toimintaan ja henkilöstön työhyvinvointiin, mikä näkyi myös marraskuun tyytyväisyyskyselyn vastausaktiivisuudessa ja tuloksissa. 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.



RAI-arviointi

Teemme RAI-arviointeja vammaispalvelun kotiin vietävän tuen asiakkaille puolivuositain. RAI ID on kattava ja standardisoitu arviointiväline, joka auttaa tunnistamaan kehitysvammaisen henkilön tarpeet ja voimavarat. Tilanteen muuttuessa arviointi auttaa myös tunnistamaan muutoksen syitä (laukaiseva tekijä). Teimme RAI arviointeja ajanjaksolla 25 kpl.

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Vahvuudet

- Yksilöllinen ja monipuolinen toiminta asiakkaille
- 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