



Humana

10.1.2025

Sivu 1 / 2

Humana Avopalvelut Kanta-Hämeen yksikön omavalvonnan seurantaraportti syyskuu-joulukuu/2024

Asiakaskokemus

Vuonna 2024 on kerätty yhteensä 122 asiakaskokemusvastausta. Näistä 86% on olleet palvelun käyttäjiä, 5,8% läheisiä ja 8,3% palvelun tilaajia.

Suosittelisitko palveluitamme? 114 vastaajaa • Keskiarvo 9.17 NPS¹: 80 Arvostelijat 4.5 % Passiiviset 10.8 % Suosittelijat 84.7 %. 51,4% on vastannut suosittelisi palveluitamme arvosanalla 10 (asteikolla 1-10).

Suullinen palaute on ollut positiivista. Kehittämiskohteet ovat olleet pääasiassa palvelun saamiseen tai palvelun tavoitteisiin liittyviä tarpeita.

Koen, että minut on kohdattu arvostavasti: keskiarvo 4.66. (asteikolla 1-5)

Minulla on ollut mahdollisuus olla osallisena palvelun sisältöä suunniteltaessa 121 vastaajaa • Keskiarvo 4.65

Koen luottavani henkilökuntaan 121 vastaajaa • Keskiarvo 4.61

Olen tyytyväinen henkilökunnan työskentelyyn ja palveluun 121 vastaajaa • Keskiarvo 4.62

Mielipiteeni ja toiveeni on otettu huomioon 121 vastaajaa • Keskiarvo 4.67

Henkilökunta on ystävällistä 121 vastaajaa • Keskiarvo 4.72

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ei käyntejä



Poikkeamat

15 poikkeamaa kirjattu, joista Läheltä piti -tilanne, henkilöstöön liittyvä poikkeama (3 raporttia samasta tilanteesta), Uhka- ja vaaratilanteita (henkilöön kohdistuva) 6 kpl, asiakastyön poikkeamia 3 kpl

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Tietosuojan itsearviointi

Riskien arviointi

Henkilöstö

WeYouMe - henkilöstön työtyytyväisyyskysely lokakuussa 2024: Pääosin hyviä tuloksia ja arviointeja. Jatkossa keskitytään palautteen antamiseen, perustehtävän tavoitteiden selkiyttämiseen ja työturvallisuuden lisäämiseen.

RAI-arviointi

Tehdään palvelukuvauksen mukaisesti mielenterveyskuntoutujien tuetun asumisen asiakkaille ainoastaan.

Omavalvonnasta noussut kehittämissuunnitelma

Jatkuva arviointi ja huomioiden kirjaaminen

Muut asiat

Toimiston turvallisuutta ja viihtyvyyttä parannettu ja yhteistyötä eri alueiden välillä parannettu.