



Humana Avopalvelut Vantaa omavalvonnan seurantaraportti tammikuu-huhtikuu/2025

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.1.-30.4.2025.

Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Vastaajia oli 136 kpl, joista 87 % oli palvelun käyttäjiä, 7,4 % asiakkaiden läheisiä ja 5,1 % palvelun tilaajia. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Ajanjaksolla NPS arvo oli 82. Mittari kertoo yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja).

Vastaajista 85,1 % ovat olleet hyvin tyytyväisiä (9-10) palveluihimme. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet henkilökunnan työskentelyyn ja palveluun. Heikompaa arviointia on saanut vastaajien mahdollisuudesta osallistua palvelun sisältöön ja se että heidän toiveitaan ei aina otettu huomioon.

Vapaamuotoisen palautteen pohjalta näkyvimpänä tulee esille luottamus työntekijöihin.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus tarkoittaa sitä, että asiakas saa oikeaa palvelua oikeaan aikaan. Tämä varmistetaan siten, että arvioimme jokaisen kuukausiraportin yhteydessä palvelun tarvetta ja mahdollisia tukimuotoja. Turvallisuuteen kuuluu myös toimiva tiedonkulku. Käytössämme on salattu sähköposti ja turvatulostin.

Vaikuttavuus

Vaikuttavuutta mitataan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa olevalla vaikuttavuusmittari lomakkeella. Lomake täytetään asiakkuuden alussa sekä lopussa.

Kuukausikoosteissa arvioimme asiakkaan kanssa tavoitteiden toteutumista sekä numeraalisesti että kirjallisesti. Palvelun päättyessä arvioimme palvelun vaikuttavuutta koko työskentely



jaksolta. Näiden lisäksi käytössämme on RAI-arviointi, jota käytetään enenevässä määrin asiakkaiden kanssa.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Poikkeamat

Ilmoituksia tehtiin Gurufieldiin 8 kappaletta. Kvartaalin aikana ei ollut kriittisiä poikkeamia. Uhka- ja vaaratilanteista tehtiin poikkeamia 2 kpl. ja 2 kpl asiakastyön poikkeamia (peruuntuneita tapaamisia 3 kpl peräkkäin) sekä 1 kpl lasku reklamaatio ja 2 kpl tietosuoja poikkeama (Kooste oli jäänyt tulostimeen tssossa). 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.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Seuraava sisäinen auditointi on sovittu kesäkuulle -2025. Kevään työvire-kysely on käynnissä, kysely on avoinna 21.5.2025 asti.

Henkilöstö

Vuoden -2024 muutos neuvotteluiden jälkeen tilanne on vakiintunut Vantaan avopalveluissa. Pientä vaihtuvuutta on ollut työntekijöissä mutta tilanne on ollut vakaa. Tavoitteenamme on tehdä laadukasta työtä ja saada pysyvyyttä hyvinvointialueiden taloudellisesta kriisistä huolimatta.

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 7 kpl.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö



Vahvuudet

- Yksilöllinen ja monipuolinen toiminta asiakkaille
- Työntekijöiden kannustaminen ideoimaan hyviä käytäntöjä / kehitysehdotusten esiintuominen.
- Yksikön toimintaa hyvin kuvaava omavalvontasuunnitelma
- Asiakaspalautteen mittaaminen hyvällä tasolla

Kehityskohtat

- Omavalvontasuunnitelman laadintaan asiakkaiden mukaanotto enenevässä määrin
- Kirjaamisen laadun kehittäminen, osallisuuden lisääminen kaikilla työskentelyn tasoilla
- RAI -arvioinnin pilotointi ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa
- Palvelun vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen ja mukaanottaminen vahvemmin päivittäiseen työhön (vaikuttavuuslomake arvioinnin tekeminen DomaCare asiakastietojärjestelmässä)
- Työntekijöiden työtyytyväisyyskyselyn vastaajamäärien kasvattaminen