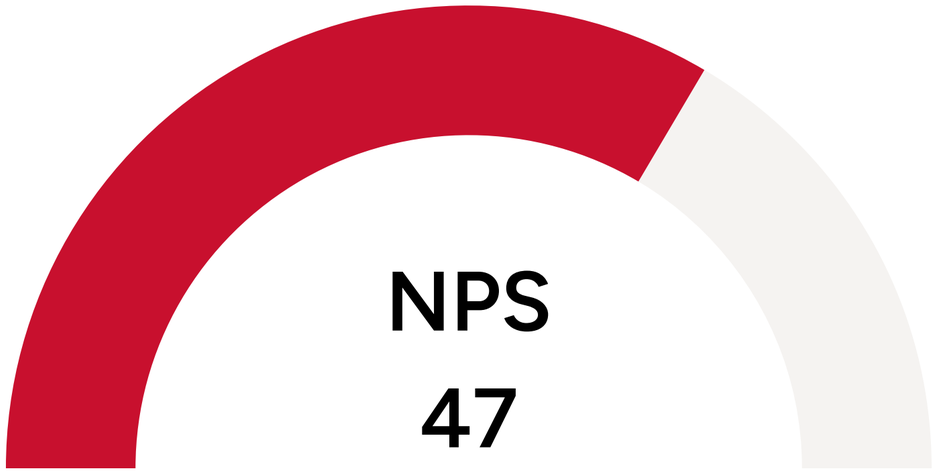
Omavalvontaohjelman seuranta

1/2026

Seuranta ja kehittäminen

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.1.-31.3.2026

- Yhtiörakenteemme uudistui, mikä sujuvoittaa toimintaamme entisestään
- Johtamisjärjestelmämme uudistui; palvelulinjakohtaisten johtoryhmien sijaan Humana Suomeen perustettiin yksi liiketoiminnan johtoryhmä
- Käynnistimme kehitystyön, jolla vahvistamme tiedon systemaattista hyödyntämistä asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden tueksi. Yhtenäistämme toimintatapoja päivittämällä yhteiset prosessit, ohjeistukset sekä laadun raportoinnin rakenteet. Työn tavoitteena on varmistaa korkea laatu ja luoda selkeä pohja arjen toiminnalle. Otamme vuoden 2026 aikana käyttöön uuden järjestelmän, joka kokoaa yhteen päivitetyt prosessit ja niihin liittyvät riskit. Tämä uudistus mahdollistaa entistä tehokkaamman riskienhallinnan ja sujuvamman tiedonkulun läpi organisaation.
- Julkaisimme vaikuttavuusraportin koskien vuotta 2025
- Siirryimme asiakastietojärjestelmässä uuteen versioon, joka on Kanta-yhteensopiva



Arvostelijat	Passiiviset	Suosittelijat
17	18%	64%

Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Aikavälillä 1-3/2026 vastaajia oli 2068, joista 58 % oli palvelun käyttäjiä, 27 % asiakkaiden läheisiä ja 15 % palvelun tilaajia.

NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Mittari kertoo kaikkien toimialojemme yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja). Edellisen kvartaalin NPS-luku oli 56.

NPS-luku* eli suositteluindeksi voi saada arvot väliltä -100 – +100. Mitä korkeampi luku on, sitä useampi vastaaja on valmis suosittelemaan palvelua. Yli +50 NPS-arvoa pidetään erittäin hyvänä.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Tarkastuskäyntejä raportoitiin yhteensä 40.

Vahvuudet:

- Kokenut ja pitkäaikainen henkilöstö, osaaminen ja kunnioittava kohtaamistapa sekä hyvä ilmapiiri
- Tiivis perheyhteistyö lastensuojelussa tukee lasten sijoituksen tavoitteita ja perheen jälleenyhdistämistä
- Laadukas dokumentointi ja asiakkaiden osallistaminen kirjaamiseen
- Selkeä johtamisrakenne heijastuu työyhteisön toimivuuteen ja palvelun laatuun

Kehittämiskohdat:

- Hyvän kohtelun suunnitelmien ja rajoitustoimenpiteiden dokumentoinnin laatu
- Henkilöstön rekisteröintien ajantasaisuus
- Delegointipäätösten tarkentaminen

Vuodesta 2026 alkaen tarkastuskäynneillä nousseet kehittämistoimenpiteet käydään läpi liiketoiminnan johtoryhmässä, joissa valitaan vastuuhenkilöt ja toimenpiteet.

16 Ohjaus- ja valvontakäyntiä

3 Terveydensuojelulain mukaista tarkastuskäyntiä/terveystarkastusta

14 Palotarkastuskäyntiä

3 Työsuojelutarkastusta

4 Työpaikkaselvitys

Henkilöstötyytyväisyys

Vuonna 2026 Humana konsernissa toteutetaan henkilöstökysely neljässä osassa. Jokaisessa kyselyissä kysytään suositteluindeksiä, sekä yleistä työtyytyväisyyttä, mutta muut osa-alueet vaihtelevat. Ensimmäisessä kyselyssä keskityttiin johtajuuteen.

Humanan vuoden 2026 ensimmäinen henkilöstökysely osoittaa, että panostus laadukkaaseen esihenkilötyöhön on tuottanut tulosta. Johtamisindeksi pysyi vahvassa 80 pisteessä, vaikka yleinen markkinatilanne ja muutosneuvottelut laskivatkin työnantajakuvan lukuja (eNPS 12 ja NMI 70).

Vahvistamme luottamusta kolmella painopisteellä:

- Läsnäolo: Jatkamme erinomaista lähijohtamistyötä kaikissa yksiköissämme.
- Avoimuus: Maajohtoryhmä lisää näkyvyyttään vierailuilla ja MyHumanan uudella ”Kysy mitä vain” -kanavalla.
- Osallistaminen: Lisäämme henkilöstön edustusta projekteissa avoimuuden ja yhteisöllisyyden parantamiseksi.

Humana