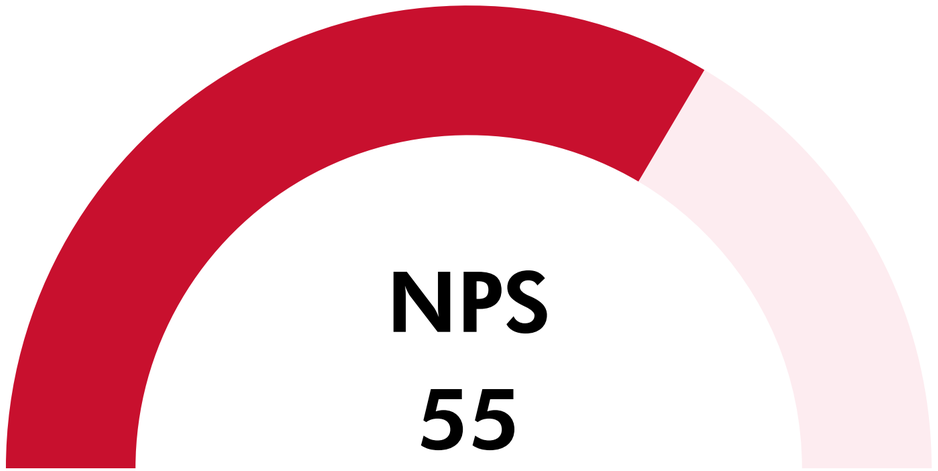
Omavalvonta-ohjelman seuranta 3/2025

Humana

Seuranta ja kehittäminen

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.7.-30.9.2025.

- Kehitys- ja laatutiimi aloitti kuukausittaiset tapaamiset palvelujohtajien kanssa. Tapaamisten tarkoitus on vahvistaa yhtenäistä omavalvonnan seurantaa ja kohdistaa tukea paremmin vastaamaan alueiden tarpeita.
- Päivitimme palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien seurantaraportit yksiköiden nettisivuille syyskuussa 2025. Raportit kuvasivat omavalvonnan toteuttamisen seurantaa ajalta 5-8/2025.
- Riskien arviointityökalu otettiin käyttöön poikkeamajärjestelmässä.
- Päivitimme valmius- ja jatkuvuussuunnitelman ohjeistukset.
- Uudistimme koulutussuunnittelun prosessin.
- Laadimme koulutuksia mm. vastaavien sairaanhoitajien perehdytyskoulutus, kulttuurisensitiivinen kohtaaminen ja monikulttuurisuus lastensuojelussa.
- Koulutimme neuropsykiatrisia valmentajia sekä ensimmäiset neuropsykiatrian taitajat.
- Julkaisimme Hyvinvaikuttajat-podcastin osana henkilöstön osaamisen kehittämistä.
- Kehitämme vuoden 2025 aikana pidempiaikaisten työntekijöiden perehdytysmallia ja rakennamme siihen sisältyviä työkaluja. Tavoitteena on perehdytyksen yhtenäistäminen ja laadun edelleen kehittäminen.



Arvostelijat
13%

Passiiviset
19%

Suosittelijat
68%

Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Aikavälillä 7-9/2025 vastaajia oli 2050, joista 62 % oli palvelun käyttäjiä, 26 % asiakkaiden läheisiä ja 13 % 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 22.

Positiivisia havaintoja tehtiin erityisesti omavalvonnan toteuttamisessa sekä henkilöstön kouluttamisessa.

Ohjaus- ja valvontakäyntien perusteella on päivitetty ja parannettu omavalvontasuunnitelmia sekä muita keskeisiä omavalvontaan liittyviä dokumentteja. Nämä toimenpiteet tukevat toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja laadun ylläpitoa.

12 Ohjaus- ja valvontakäyntiä

2 Terveydensuojelulain mukaista tarkastuskäyntiä/terveystarkastusta

2 Käyttöönottotarkastus

1 Rakennustarkastus

1 Palotarkastuskäyntiä

2 Työsuojelutarkastusta

2 Jokin muu

RAI-toimintakykyarvioinnit

Humana on julkaissut ensimmäisen vaikuttavuusraporttinsa huhtikuussa 2025. Toisen kerran raportti julkaistaan lokakuussa 2025. Vaikuttavuusohjelmassa on hyödynnetty RAI-mittareista saatavaa tietoa.

Kehitämme jatkuvasti RAI-tiedon hyödyntämistä sekä asiakas, yksikkö- että konsernitasolla.

Asiakkaat ovat osallistuneet aktiivisesti RAI-arviointien tekemiseen kaikissa palveluissa, joissa käytämme RAI:ta.

Lastensuojelu-palvelut

62%

Asiakas on itse osallistunut RAI-arvioinnin tekemiseen

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

87%

Tuloksesta on poissuljettu henkilöt, joilla on vaikea tai erittäin vaikea kognition heikentymä.

Vammaispalvelut

55%

Tuloksesta on poissuljettu henkilöt, joilla on vaikea tai erittäin vaikea kognition heikentymä.

Humana