Humana

Omavalvontaohjelman seuranta 4/2024

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.10.–31.12.2024.

1 Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla.

Vastaajia oli 2944 kpl, joista 60,5 % oli palvelun käyttäjiä, 27,4 % asiakkaiden läheisiä ja 12,1 % 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 50.

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.

2 Ilmoitukset havainnoista, poikkeamista, kehitysehdotuksista

Ilmoituksia tehtiin Gurufieldiin 2454 sisältäen toiminnassamme tehdyt havainnot, poikkeamat, palautteet ja kehitysehdotukset.

Kvartaalin aikana ei ollut kriittisiä poikkeamia. Olemme ohjanneet yksiköitä mm. sisäisillä auditoinneilla kiinnittämään huomiota myös asiakastyön muissa prosesseissa esiintyvien poikkeamien havainnointiin ja raportoimiseen. Edelliseen kvartaaliin verrattuna asiakastyön prosesseihin liittyviä ilmoituksia raportoitiin 16 % enemmän. Kannustamme edelleen henkilöstöämme tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia havainnoistaan sekä käsittelemään ne, jotta voimme oppia tapahtuneista ja muuttaa toimintatapojamme entistä paremmiksi.

Syyskuulla käynnistimme Hyvin vaikuttavien ideoiden keräämisen Gurufieldin kautta. Haluamme kuulla ja ottaa hyötykäyttöön henkilöstön ideat toiminnan kehittämiseksi ja virtaviivaistamiseksi. Loppuvuoden ajan kaikki ideat tulevat Humana Suomen johtoryhmälle, joka valitsee kuukausittain vaikuttavimman idean. Hyvin vaikuttavia ideoita raportoitiin syyskuusta joulukuun loppuun yhteensä 36.

3 Ohjaus- ja valvontakäynnit

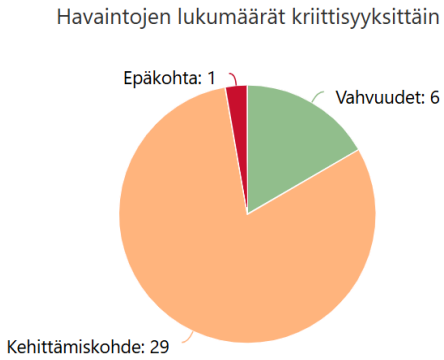
Tarkastuskäyntejä raportoitiin Gurufieldiin yhteensä 38.

- Ohjaus- ja valvontakäyntejä 14
- Palotarkastuskäyntejä 6
- Terveystarkastuksia 8
- Käyttöönottotarkastuksia 2
- Työsuojelutarkastuksia 3
- Jokin muu, 5

Ohjaus- ja valvontakäynneillä on nostettu useita positiivisia havaintoja esille. Hyvää palautetta on saatu asiakastyön onnistumisesta lasten haastatteluiden perusteella sekä riskityöskentelystä niin henkilöstön kuin asiakkaiden kanssa. Omavalvonnan dokumentteja ja seurantaa on pidetty selkeänä ja konkreettisena. Myös osaava ja kokenut henkilöstö on nostettu esille. Omavalvontaan liittyviin dokumentteihin on saatu ohjausta sekä nähty puutteita työvuorolistojen merkinnöissä.

Humana

4 Sisäiset auditoinnit



Toteutimme sisäisiä auditointeja 5 toimipisteeseen. Havaintoja nousi esille yhteensä 36.

Vahvuuksiksi nostettiin mm. sujuva yhteistyö asiakkaan verkostojen sekä muiden Humanan palvelulinjojen kanssa. Lastensuojelupalveluiden yksikössä on saatu hyvää palautetta perhetyön mallista.

Kehittämiskohteiksi nousivat omavalvonnan dokumentoinnin kehittäminen niin poikkeamien raportoinnin kuin omavalvonnan eri dokumenttien sisällön suhteen sekä roolien ja vuorokohtaisten vastuiden selkeyttäminen.

Epäkohta liittyi auditointikäynnillä tehtyyn havaintoon, jossa asiakastietoa oli henkilöstön toimistossa esillä valvomatta.

Lastensuojelupalveluiden terveydenhuollon ohjausryhmä toteutti sisäisiä auditointeja, jotka pohjautuivat yksikön tekemään itsearviointiin. Lääkehoidon sisäisiä auditointeja tehtiin yhteensä 16 kpl ja havaintoja kirjattiin yhteensä 62 kpl.

6 Henkilöstökokemus

Lokakuussa toteutettiin koko Humana-konsernin vuosittainen työtyytyväisyyskysely WeYouMe. Suomessa kysely lähetettiin 3093 koko- ja osa-aikaiselle työntekijälle, myös tuntityöntekijöille. Vastaajien lukumäärä oli 1346. Työntekijöiden tyytyväisyysindeksi pysyi samana kuin vuosi sitten vastaavassa kyselyssä, eli 77 (max 100). Myös työntekijöiden suositteluindeksi eli eNPS pysyi samana kuin viime vuonna ollen 23. Eri liiketoiminta-alueiden välillä oli suurempia muutoksia edellisvuoden tulokseen, jotka heijastelevat selkeästi vuoden aikana tapahtuneita liiketoiminta- tai organisatorisia muutoksia. Esimerkiksi avo-, mielenterveys- ja päihdepalveluiden työtyytyväisyys laski, joka oli odotettavissa samanaikaisesti kyselyajankohdan kanssa meneillään olleiden muutosneuvotteluiden myötä. Toisaalta hallintopalveluissa sekä lastensuojelu- ja kehitysvammapalveluissa tulokset paranivat huomattavasti läpi linjan.

7 RAI-toimintakykyarvioinnit

Laadimme Humanalle RAI-laatuindikaattorit RAI-asiantuntijoiden, laaturyhmän sekä viestintätiimin kanssa järjestelmätoimittajan tuella. Valitsimme laatuindikaattorien teemoiksi osallisuuden, turvallisuuden ja toiminnallisuuden. Vuosiraportissa on ensimmäiset julkaistut indikaattorien tulokset. Hyödynnämme saatua tietoa yksikön ja Humanan toiminnan

kehittämisessä. Tavoitteenamme on tuoda Humanassa tehtävää työtä näkyväksi RAI-mittaritiedon avulla. Lisäksi tulemme hyödyntämään THL:ltä saatavaa vertailutietoa.

8 Organisaatiomuutokset

Avo- mielenterveys- ja päihdepalveluissa toteutettiin organisaatiomuutos. Keskeisin muutos uudessa avo-, mielenterveys- ja päihdepalveluiden organisaatiossa on yhteistyön rakenteellinen mahdollistaminen. Palvelujohtajat vastaavat alueidensa toiminnasta.

9 Itsemääräämisoikeus

Järjestimme sosiaalihuollon palveluiden itsemääräämisoikeuteen liittyvät koulutukset lokakuussa. Ensimmäinen koulutus oli tarkoitettu koko Humanan asiakastyötä tekevälle henkilöstölle. Lisäksi järjestimme lastensuojelupalveluiden ja vammaispalveluiden henkilöstölle erilliset koulutukset liittyen palvelualan lainsäädäntöön ja erityiskysymyksiin. Koulutukset saivat hyvää palautetta ja käynnistivät teemaan liittyvää oman toiminnan tarkastelua sekä kehittämistyötä yksiköissämme.