



# Humana Avopalvelut Vantaa omavalvonnan seurantaraportti toukokuu-elokuu/2025

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.5.-31.8.2025.

## Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla.

Avopalvelun vastaajia oli 30 kpl, joista 86,7 % oli palvelun käyttäjiä, 10 % asiakkaiden läheisiä ja 3,3 % 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).

Avopalvelun vastaajista 96,7 % ovat olleet tyytyväisiä palveluihimme. Eryistä tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet henkilökunnan kohtaamiseen ja luottamukseen. Heikompaa arviointia on saanut vastaajien mahdollisuudesta osallistua palvelun sisältöön ja se että heidän toiveitaan ei aina otettu huomioon.

Kotipalvelun ja omaishoidon vastaajia oli 18 kpl, joista 61,1% oli palvelun käyttäjiä, 33,3 % asiakkaiden läheisiä ja 5,6 % palvelun tilaajia. Näissä palveluissa palvelun käyttäjä on vanhempi/huoltaja ja läheisiin vastanneet ovat usein lapsia. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Ajanjaksolla NPS arvo oli 83. Mittari kertoo yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja).

Näiden palveluiden vastaajista 88,9 % ovat olleet tyytyväisiä palveluihimme. Eryistä kiitosta olemme saaneet henkilöstöstä, työntekijöistä on pidetty paljon ja ovat tulleet lasten kanssa hyvin toimeen ja perheiden mukaan kaikki on sujunut hyvin. yksittäiset asiakkaat ovat kokeneet, ettei heidän ääntään ole kuultu palvelun suunnittelussa, eikä mielipiteitä ole aina huomioitu. Vapaamuotoisen palautteen myötä kehitettäväksi nousee asiakkaiden informointi sijaistustilanteissa ja tähän olemme nyt kiinnittäneet enemmän huomiota.



## Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus tarkoittaa sitä, että takaamme asiakkaalle turvallisen tapaamisen ja asiakas saa oikeaa palvelua oikeaan aikaan. Palvelun saaminen oikeaan aikaan varmistetaan siten, että arvioimme jokaisen kuukausiraportin yhteydessä palveluntarvetta ja mahdollisia tukimuotoja. Turvallisuuteen kuuluu myös toimiva tiedonkulku sekä tietoturva. Käytössämme on suojattu asiakastietojärjestelmä, salattu sähköposti ja turvatulostin. Osaamme toimia GDPR-sääntöjen mukaan.

Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisessä sähköryhmässä on turvasuunnitelma sekä vastuuhenkilö(t).

Kuluneella jaksolla Humana Vantaalla on ollut puheeksiotto- koulutus.

## Vaikuttavuus

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

Kuukausikoosteissa arvioimme asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteiden toteutumista sekä numeraalisesti ja kirjallisesti. Palvelun päättyessä arvioimme palvelun vaikuttavuutta koko työskentelyjaksolta. Näiden lisäksi käytössämme on RAI-arviointi, jota käytetään lisääntyvässä määrin asiakkaiden kanssa.

## Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

## Poikkeamat

Ilmoituksia tehtiin Gurufieldiin 12 kappaletta. Kvartaalin aikana ei ollut kriittisiä poikkeamia. Uhka- ja vaaratilanteista tehtiin poikkeamia 2 kpl. ja 3 kpl asiakastyön poikkeamia (peruuntuneita tapaamisia 3 kpl peräkkäin) sekä 2 kpl laskureklamaatio ja 2 kpl tietosuojapooikkemaa. Erinomaisena asiana näemme, että järjestelmän kautta tehtiin 3 hyvin vaikuttavaa idea ehdotusta. Ehdotukset koskivat sisäisen tietojärjestelmän kehittämistä, asiakastyön kehittämistä sekä henkilöstöön liittyviä parannuksia. Kannustamme edelleen henkilöstöämme tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia havainnoistaan, jotta voimme oppia tapahtuneista ja muuttaa toiminta tapojamme entistä paremmiksi. Haluamme kuulla ja ottaa



hyötykäyttöön henkilöstön ideat toiminnan kehittämiseksi ja virtaviivaistamiseksi. Hyvinvaikuttavia ideoita ja kehitysehdotuksia kerätään myös kerran kuukaudessa Gurufield ilmoitusten lisäksi. Kaikki ideat tulevat Humana Suomen johtoryhmälle, joka valitsee joka kuukausi voittajat ja vuoden lopussa vaikuttavimman idean kuluneelta vuodelta.

Kotipalveluissa ja omaishoidossa Gurufield ilmoituksia on tehty 4kpl. Näistä 1 kpl on laskureklamaatio, 1 kpl poikkeama asiakastyössä (peruuntuneita tapaamisia 3 kpl peräkkäin), sekä 2 kpl uhka- ja vaaratilanteita, joissa lapsi tai lapset ovat potkineet, lyöneet, sylkeneet päälle ja heitelleet kiviä kiukustuessaan.

## **Itsearviointit/Sisäinen auditointi**

Sisäinen auditointi kesäkuulta -2025 peruuntui. Keväällä toukokuussa tehtiin työvire-kysely. Avopalvelun osalta vastaajia oli 39%. Työvireen kokonais arvio oli 4,2, joka on -0,3 viime vuoteen verraten. Työn vahvuutena koettiin työn merkityksellisyys, osaaminen ja vaatimukset. Kehityskohteina palautteen saaminen, kehittymiseen rohkaiseva ohjaaminen ja työn turvallisuus.

Kotipalvelun ja omaishoidon osalta työvire kyselyn kokonaisarvio oli 4,4. Vastausprosentti oli 24%.

Vastausprosenttiin vaikuttaa, että kotipalveluilla on useita henkilöitä, jotka tekevät oman työn ohella vain yhtä asiakasta. He eivät osallistu palavereihin ja eivät usein vastaa kyselyihin. Työn vahvuuksina koettiin Koen työni merkitykselliseksi 100%, Osaamiseni riittää työtehtävien vaatimuksiin 100%, Tiedän mitä minulta odotetaan työssäni 100 %. Kehityskohteeksi nousi työn turvallisuus, jossa 13% koki, että työ vaarantaa terveyttä ja turvallisuutta.

## **Henkilöstö**

Vuoden -2024 muutosneuvotteluiden 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. Olemme saaneet hyvin vahvistusta Keski-Uudenmaan alueen työntekijöiltä lisääntyneiden tilausten vuoksi. Humana Lapsiperhepalvelut fuusioitui osaksi Humana avopalveluita ja sen mukana tuli kahdennentoista uutta tuntityöntekijää.

## **RAI-arviointi**

Teemme RAI-arvioiteja 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).

## **Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö**

### **Vahvuudet**

- Yksilöllinen ja monipuolinen toiminta asiakkaille
- Työntekijöiden kannustaminen ideoimaan hyviä käytäntöjä / kehitysehdotusten esiintuominen.
- Yksikön toimintaa hyvin kuvaava omavalvontasuunnitelma
- Asiakaspalautteen kerääminen hyvällä tasolla ja myös asiakaspalaute on todella hyvää.
- Gurufieldin avulla työntekijät ovat tuoneet helpommin näkyväksi poikkeamat ja riskitilanteet
- Vantaa-Kerava alueen yhtenäinen toiminta Lapsiperhepalveluiden, Helmen ja Avopalveluiden osalta
- Monipuolinen henkilöstö ja siten pystymme monenlaiseen palveluun

### **Kehityskohdat**

- Omavalvontasuunnitelman laadintaan henkilöstön mukaanotto vielä 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
- Työturvallisuuden kehittäminen, mahdollisesti henkilökuntaa kouluttamalla, sekä yhteisissä tiimeissä asiakastilanteiden purkua ja läpikäyntiä ja pohdintaa, että miten toimia jatkossa.



Humana

8.9.2025

Sivu 5 / 5