Humana

Omavalvontaohjelman seuranta 2/2024

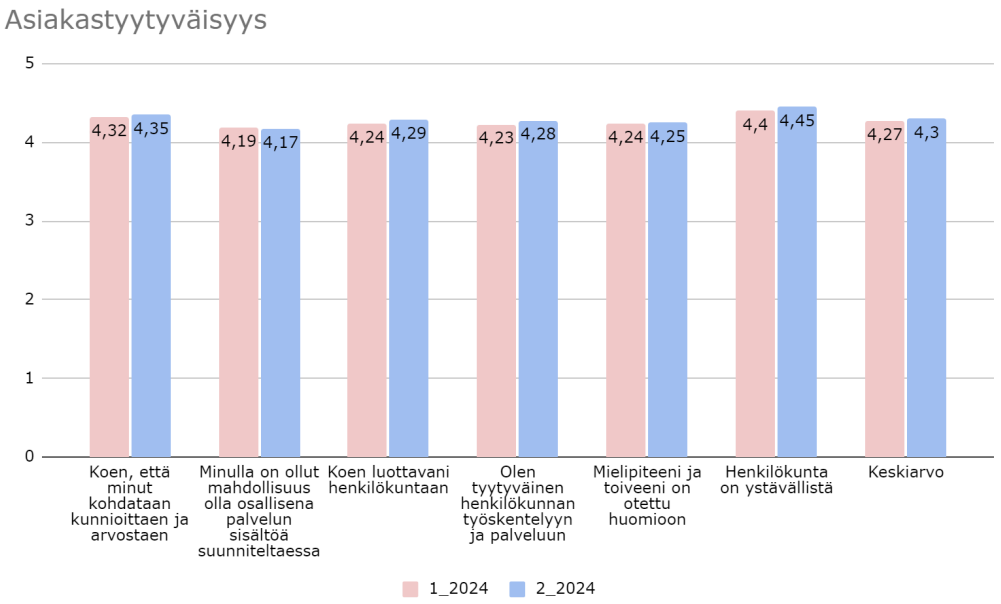
Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskettaa ajanjaksoa 1.4.–30.6.2024.

Valvira julkaisi omavalvontaa koskevan määräyksen 15.5., joka koskee omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja omavalvonnan seurantaa. Päivitimme omavalvontaa koskevat ohjeistukset vastaamaan määräystä. Koulutamme henkilöstöä muutoksista ja päivittämisestä elokuussa.

1 Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla.

Vastaajia oli 1.4.–30.6.2024 välisenä aikana 3004 kpl, joista 65,2 % oli palvelun käyttäjiä, 23,6 % asiakkaiden läheisiä ja 11,3 % palvelun tilaajia. Nostimme vastaajamäärää tuplasti vastaajamäärän ollessa 1.1.–31.3.2024 välisenä aikana yhteensä 1498.



NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Mittari kertoo kaikkien toimialojemme yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja). Ensimmäisen kvartaalin NPS-luku oli 50. Saimme nostettua NPS-luvun 56:een toisessa kvartaalissa.

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 1.4.–30.6.2024 aikavälillä 2453 sisältäen toiminnassamme tehdyt havainnot, poikkeamat, palautteet ja kehitysehdotukset.

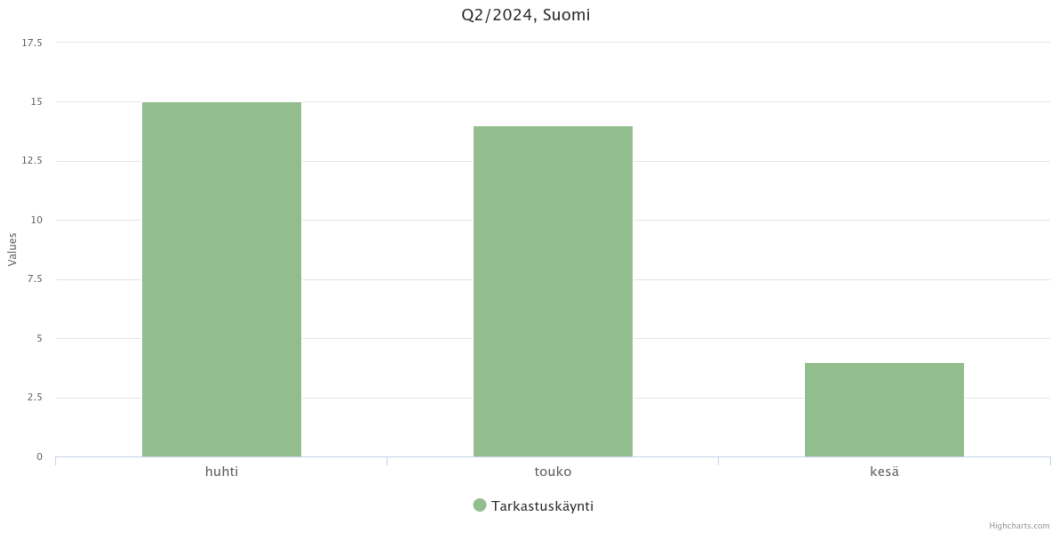
Kvartaalin aikana oli 1 kriittinen poikkeama omaisuusvahingosta. Tapahtunut on hoidettu asianmukaisesti ja siitä on tieto viranomaisilla. Uhka- ja vaaratilanteita koskevat ilmoitukset vähenivät toisella kvartaalilla 14 % ja lääkehoitoon liittyvät ilmoitukset 10 %.

Kannustamme edelleen henkilöstöämme tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia havainnoistaan, jotta voimme oppia tapahtuneista ja muuttaa toimintatapojamme entistä paremmiksi.

Huhtikuulla toteutimme kampanjan, jolla lisättiin tietoisuutta siitä, että Gurufieldiin voidaan ilmoittaa myös hyväksi havaittuja toimintatapoja sekä kehitysehdotuksia. Saimme 19 hyväksi havaittua toimintatapaa ja/tai kehitysehdotusta.

3 Ohjaus- ja valvontakäynnit

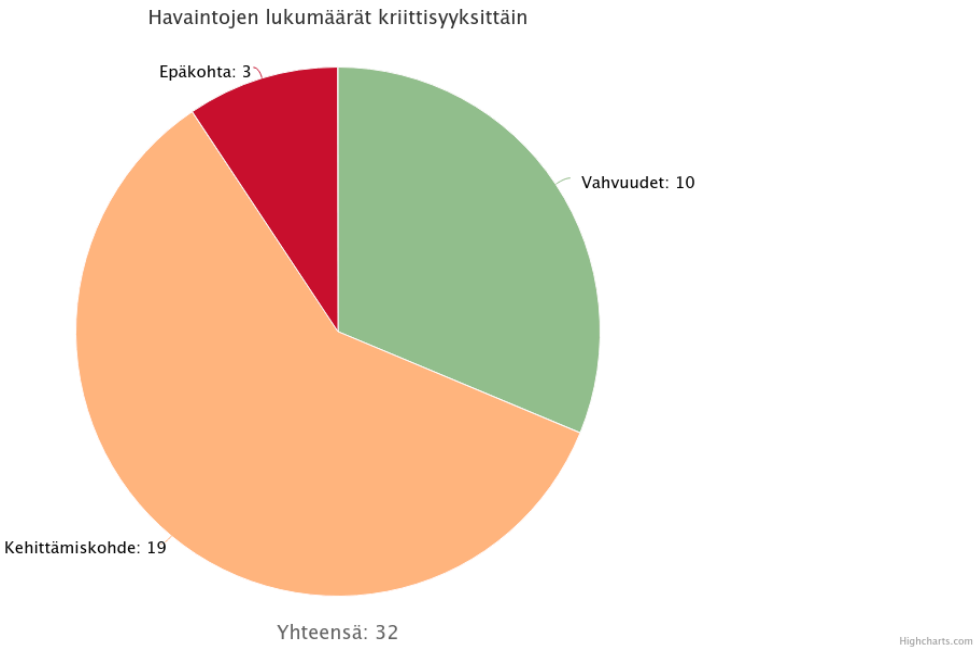
Ohjaus- ja valvontakäyntejä raportoitiin Gurufieldiin yhteensä 33. Ilmoitusten määrä nousi ensimmäisestä kvartaalista 146 %. Havaintoja raportoitiin yhteensä 27 kpl.



Jatkamme ohjausta ja viestintää esihenkilöillemme tarkastuskäyntien sekä ohjaus- ja valvontakäyntien raportoimisesta Gurufieldiin. Kehitimme toisen kvartaalin aikana tarkastuskäynnin lomaketta niin, että saamme tuotua sen kautta paremmin esille ohjaus- ja valvontakäynneillä esiin nousseet havainnot ja pystymme siten dokumentoimaan ja seuraamaan kehittämistä vaativien asioiden toteutumista. Tavoitteena on, että kaikki tarkastuskäynnit sekä ohjaus- ja valvontakäynnit raportoidaan havaintoineen Gurufieldiin. Tavoitteena on myös kehittämistyön seuranta ja korjaavien toimenpiteiden dokumentointi järjestelmään. Jatkamme ohjausta havaintojen dokumentoimiseen.

4 Sisäiset auditoinnit

Toteutimme sisäisiä auditointeja 7 toimipisteeseen, jotka dokumentoimme Gurufieldiin. Auditointien ydinteemana on ollut omavalvonnan kokonaisuus. Kehitimme sisäisen auditoinnin lomaketta Gurufieldissä selkeämmäksi ja nostimme havaintoja esille yhteensä 32 kpl.



Vahvuuksia auditoinneilla on noussut esille mm.

- asiakastyön arviointiprosessista
- asiakasprosessien kuvauksista
- yhteistyöstä Humanan yksiköiden välillä
- kokeneesta ja pysyvästä henkilöstöstä
- uusista, hienoista toimitiloista

Kehitysehdotuksia auditoinneilla on noussut mm.

- omavalvontasuunnitelmien täydentämisestä
- aktiivisemmasta ilmoitusten raportoimisesta Gurufieldiin
- RAI:n aktiivisesta käytöstä ja hyödyntämisestä

Epäkohdat liittyivät lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuuteen ja henkilöstövajeeseen.

Humana

Lastensuojelupalveluiden terveydenhuollon ohjausryhmä aloitti lääkehoidon itsearviointien toteutuksen jälkeen sisäiset auditoinnit. Sisäiset auditoinnit pohjautuvat yksikön tekemiin itsearviointeihin. Lääkehoidon sisäisiä auditointeja tehtiin yhteensä 8 kpl ja havaintoja kirjattiin yhteensä 18 kpl.

5 Itsearvioinnit

Olemme työstäneet itsearviointia asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyen, joista ensimmäisenä toteutimme itsearvioinnin vammaispalveluiden toimipisteisiin huhti–toukokuun aikana. Arvioinnin perusteella asukkaiden itsemääräämisoikeussuunnitelmat ovat ajantasaisia ja asukkaat ovat yksilöllisesti osallistuneet suunnitelmien tekoon. Yksiköissä ei ole käytössä sääntöjä tai toimintatapoja, jotka rajoittavat systemaattisesti asukkaiden itsemääräämisoikeutta. Kehittämiskohteeksi nousi koulutuksen lisääminen henkilöstölle. Humanassa järjestetään lokakuussa henkilöstölle koulutus itsemääräämisoikeudesta sosiaalipalveluissa sekä erillinen koulutus itsemääräämisoikeudesta lastensuojelupalveluissa sekä kehitysvammapalveluissa.

6 RAI-toimintakykyarvioinnit

Pyrimme kehittämään RAI-toimintakykymittarin hyödyntämistä entistä paremmin osaksi asiakasprosessia. Tarkoituksenamme on päivittää laatuindikaattorit, joita seuraamme aktiivisesti.

RAI-asiantuntijaryhmän kanssa on määritelty laatuindikaattoreita, joista julkaisemme ensimmäistä kertaa tulokset omavalvontaohjelman seurantaosiossa lokakuussa.

Lastensuojelupalveluidemme työntekijät on koulutettu arvioinnin tekemiseen sekä RAI-arvioinnin hyödyntämiseen ja mittaritiedon tulkintaan. Arviointeja on tehty lastensuojelupalvelun yksiköissä 235.

7 Työvire

Työvire henkilöstökysely toteutettiin 23.4.–12.5.2024. Vastausprosentti oli 49. Työvirekyselyn eNPS-luku oli kyselyssä 29. eNPS kertoo, kuinka todennäköisesti vastaaja suosittelisi työnantajaa ystävälle tai kollegalle. eNPS arvo lasketaan vähentämällä kriitikoiden prosentuaalinen osuus suosittelijoiden prosentuaalisesta osuudesta (% suosittelijat - % kriitikot). eNPS-luku on noussut jokaisella kyselykerralla vuodesta 2021 alkaen. Edellisellä kyselykierroksella 6/2023 tulos oli 25.

Kyselyssä vahvuuksiksi nousi työntekijöiden osaamisen riittävyys työtehtävien vaatimuksiin nähden, työn merkityksellisyys sekä työntekijöiden tieto siitä, mitä heiltä työssä odotetaan.

Humana

8 Esihenkilöperehdytysmallin luominen

Kevään 2024 aikana olemme luoneet Humanan esihenkilöperehdytysmallin, jonka työkaluja on viimeistelty huhti–kesäkuussa. Malli on luotu perehtyjiemme ja perehdyttäjiemme kera hyödyntäen palvelumuotoilun keinoja. (Malli lanseerataan käyttöön elokuussa.)

9 Googleen siirtyminen

Siirryimme käyttämään Google Workspacea toukokuussa 2024. Siirsimme onnistuneesti kaikki tiedot, arkistoimme vanhaa dokumentaatiota, koulutimme sekä ohjeistimme henkilöstöämme uusiin työkaluihin ja uusiin toimintatapoihin. Tämä siirtymä sisälsi myös käyttöönoton uudelle intrallemme, joka on keskeisin tiedonlähteemme.