Humana

Omavalvontaohjelman seuranta 3/2024

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.7.–30.9.2024.

1 Omavalvontamääräys

Valvira julkaisi omavalvontaa koskevan määräyksen 15.5. Tämä koskee omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja omavalvonnan seurantaa. Koulutimme elokuussa esihenkilöitämme määräyksen tuomista muutoksista ja omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä Valviran määräyksen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmat päivitettiin syyskuussa toimipistekohtaisille nettisivuille.

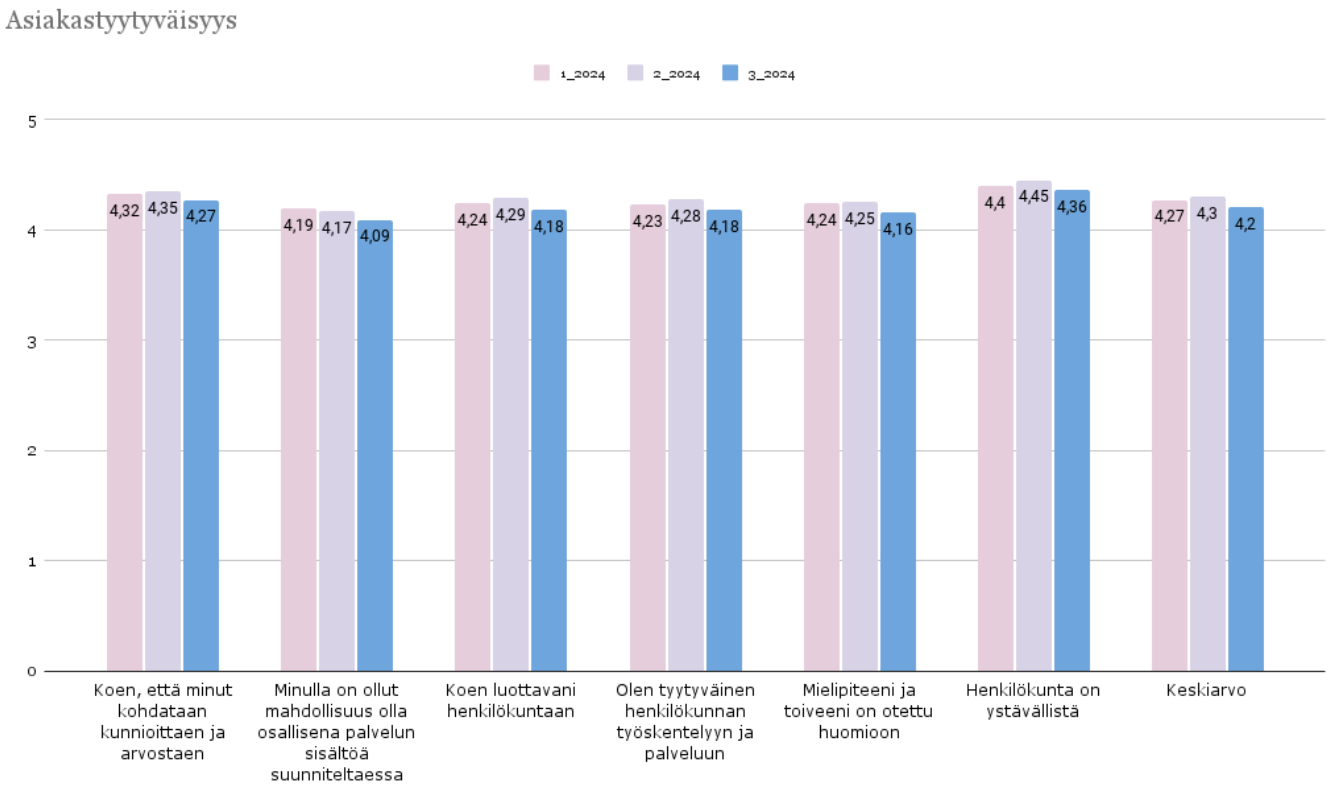
2 Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla.

Vastaajia oli 2371 kpl, joista 64 % oli palvelun käyttäjiä, 25,1 % asiakkaiden läheisiä ja 10,9 % palvelun tilaajia.

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

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.



3 Ilmoitukset havainnoista, poikkeamista, kehitysehdotuksista

Ilmoituksia tehtiin Gurufieldiin 2159 sisältäen toiminnassamme tehdyt havainnot, poikkeamat, palautteet ja kehitysehdotukset.

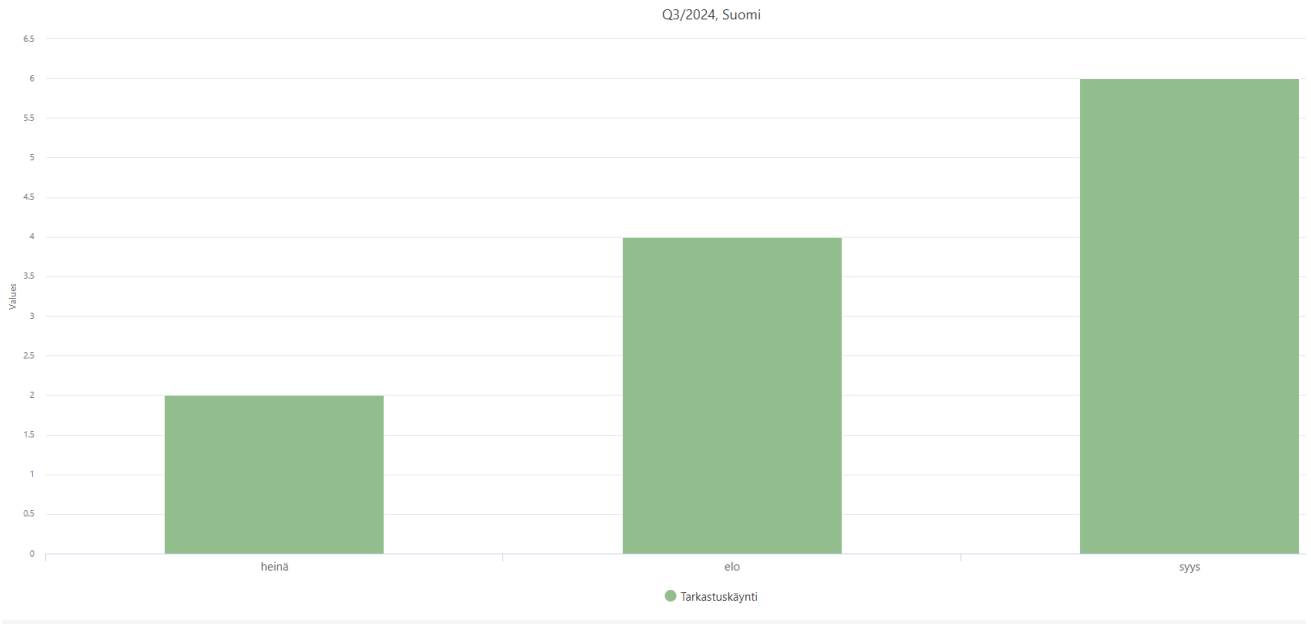
Kvartaalin aikana ei ollut kriittisiä poikkeamia. Eniten ilmoituksia tehtiin uhka- ja vaaratilanteista sekä lääkehoidon poikkeamista. Uhka- ja vaaratilanneilmoitusten lukumäärä on pienentynyt toisen kvartaalin jälkeen 15 %. Myös lääkehoidon poikkeamailmoitukset ovat vähentyneet 8 % edelliseen kvartaaliin verrattuna. Olemme ohjanneet yksiköitä mm. sisäisillä auditoinneilla kiinnittämään huomiota myös asiakastyön muissa prosesseissa esiintyvien poikkeamien havainnointiin ja raportoimiseen. Kannustamme edelleen henkilöstöämme tekemään matalalla

kynnyksellä ilmoituksia havainnoistaan, jotta voimme oppia tapahtuneista ja muuttaa toimintatapojamme entistä paremmiksi.

Syyskuulla käynnistimme Hyvin vaikuttavien ideoiden kerääminen Gurufieldin kautta. Haluamme kuulla ja ottaa hyötykäyttöön henkilöstön ideat toiminnan kehittämiseksi ja virtaviivaistamiseksi. Loppuvuoden ajan kaikki ideat tulevat Humana Suomen johtoryhmälle, joka valitsee kuukausivoittajat ja loppuvuoden kaikkein vaikuttavimman idean.

4 Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä raportoitiin Gurufieldiin yhteensä 12.



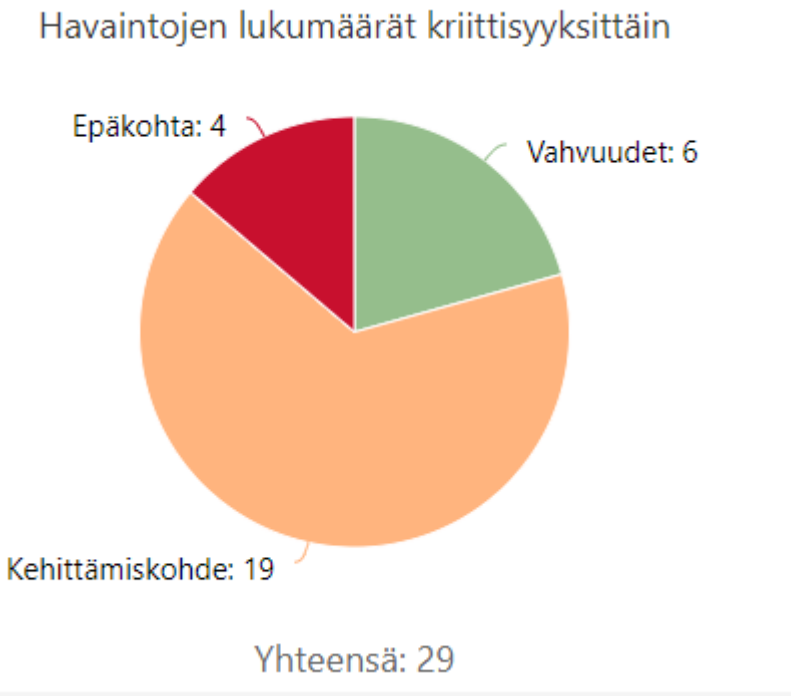
- Palotarkastuskäyntejä 3
- Terveystarkastuksia 2
- Terveydensuojelulain mukainen valvonta 1
- Hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontakäyntejä 3
- Paloilmoitinlaitteistoon kohdistuva tarkastus 1

Jatkamme ohjausta ja viestintää esihenkilöillemme tarkastuskäyntien sekä ohjaus- ja valvontakäyntien raportoimisesta Gurufieldiin.

Humana

4 Sisäiset auditoinnit

Toteutimme sisäisiä auditointeja 3 toimipisteeseen. Auditointien ydinteemana on ollut omavalvonnan kokonaisuus. Havaintoja nousi esille yhteensä 29.



Vahvuudet

- Yksilöllinen ja monipuolinen toiminta asiakkaille
- Yksikön toimintaa hyvin kuvaava omavalvontasuunnitelma
- Asiakkaiden ja omaisten osallistaminen omavalvontasuunnitelman laadintaan
- "Minä osaan" -lomake toimivana työkaluna vammaispalveluissa

Kehitysehdotukset

- Kirjaamisen laadun kehittäminen
- Asiakaskokemuksen mittaamisen aktiivisuus
- Omavalvontasuunnitelman ja hyvän kohtelun suunnitelmien kehittäminen käytännönläheiseksi ja asiakaslähtöiseksi
- Aktiivisuus havaintojen ja poikkeamien raportoinnissa ja käsittelyssä
- Asiakasprosessikuvausten täydentäminen
- Omaohjaajan työnkuvan kehittäminen

Epäkohdat liittyivät asiakastietoa sisältävään kaappiin, joka on ollut lukitsematta auditoinnin aikana sekä asiakassuunnitelmiin, jotka eivät ole ajan tasalla. Asiakastietoa sisältävät dokumentit on siirretty lukittuun kaappiin ja asiakassuunnitelmat ovat päivitettävinä yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Lastensuojelupalveluiden terveydenhuollon ohjausryhmä aloitti lääkehoidon itsearviointien toteutuksen jälkeen sisäiset auditoinnit. Sisäiset auditoinnit pohjautuvat yksikön tekemiin itsearviointeihin. Lääkehoidon sisäisiä auditointeja tehtiin yhteensä 10 kpl ja havaintoja kirjattiin yhteensä 97 kpl.

6 RAI-toimintakykyarvioinnit

Lastensuojelupalveluidemme työntekijät on koulutettu arvioinnin tekemiseen sekä RAI-arvioinnin hyödyntämiseen ja mittaritiedon tulkintaan.

Käynnistimme RAI-avainosaajien tapaamiset lastensuojelupalveluissa. RAI-avainosaajien tarkoituksena on jakaa tietoa ja osaamista yksikön henkilöstölle ja olla tukena RAI-arviointien laatimisessa ja hyödyntämisessä.

RAI-arvioinneista saatavan tiedon hyödyntämisen kehittämistä jatketaan. RAI-asiantuntijoiden kanssa on käynnistetty kehittämisprojekti laadun mittareiden määrittelemiseksi. Tavoite on määritellä seurattavat laatuindikaattorit vuoden loppuun mennessä. Pyrimme kehittämään RAI-toimintakykymittarin hyödyntämistä entistä paremmin osaksi asiakasprosessia.

7 Organisaatiomuutokset

Syyskuussa käynnistimme muutosneuvottelut kotiin vietävissä palveluissamme johtuen haastavasta taloustilanteesta hyvinvointialueilla. Muutosneuvotteluiden tavoitteena on varmistaa, että toimintamme on kestävällä pohjalla ja pysyy sellaisella myös tulevaisuudessa.