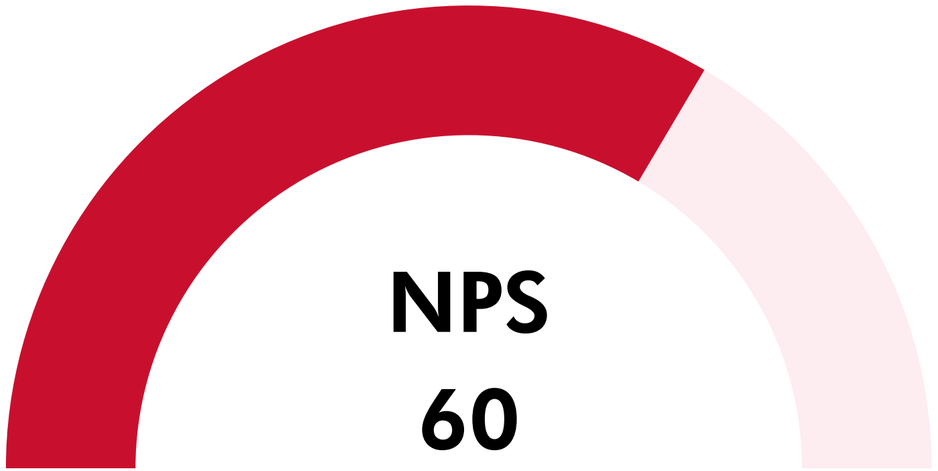
Omavalvonta-ohjelman seuranta 4/2025

Humana

Seuranta ja kehittäminen

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.10.-31.12.2025.

- Humana aloitti yhteistyön Vivaelo Oy:n, joka toteuttaa lääkehoidon vastuulääkäripalveluita kaikille palveluyksiköille sekä kehittää kanssamme turvallisen lääkehoidon käytänteitä.
- Otimme käyttöön Kantaan sopivia asiakirjoja asiakastietojärjestelmässä
- Täydensimme vaikuttavuusraporttia avopalveluiden asiakkaiden kokemuksilla palvelusta
- Kehitimme poikkeamaprosessia ja poikkeamatiedon hyödynnettävyyttä.



Arvostelijat
10,5%

Passiiviset
19%

Suosittelijat
70,5%

Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Aikavälillä 10-12/2025 vastaajia oli 2365, joista 64 % oli palvelun käyttäjiä, 26 % asiakkaiden läheisiä ja 10 % 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 31.

Valvontakäynneiltä saadun palautteen perusteella yksiköiden toiminta perustuu vahvaan ammatilliseen asiantuntemukseen, laadukkaaseen omaohjaajatyöhön ja aitoon, korjaavaan suhdetyöskentelyyn. Dokumentaatio on esimerkillistä ja yhteistyö sidosryhmien sekä perheiden kanssa aktiivista ja sujuvaa. Lasten oikeusturvasta ja osallisuudesta huolehditaan esimerkillisesti osana avointa ja jatkuvasti kehittyvää toimintakulttuuria.

Vahvistamme edelleen rajoitustoimenpiteiden prosessien tarkkuutta. Lisäksi panostamme työturvallisuuteen sekä asuinympäristöjen viihtyisyyden ja turvallisuuden jatkuvaan parantamiseen.

19 Ohjaus- ja valvontakäyntiä

6 Terveydensuojelulain mukaista tarkastuskäyntiä/terveystarkastusta

2 Rakennustarkastus

2 Kuntotarkastusta

4 Palotarkastuskäyntiä

1 Työsuojelutarkastusta

1 Työpaikkaselvitys

RAI-toimintakykyarvioinnit

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

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

Aloitamme 2026 kehittämistyön RAI-tiedon hyödyntämisestä yksikkötasolla sekä osana omavalvonnan seurantaa.

Asiakas on itse osallistunut RAI-arvioinnin tekemiseen

Lastensuojelu-palvelut

66%

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

70%

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

Vammaispalvelut

45%

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

Humana