



Humana Avopalvelut Uudenmaan koti- ja vammaispalveluntiimi omavalvonnan seurantaraportti (joulukuu 2025- huhtikuu 2026)

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaan, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajajoulunjaksoa 1.12.2025-30.4.2026

Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla.

Avopalvelun vastaajia oli 60 kpl, joista 80 % oli palvelun käyttäjiä, 15 % asiakkaiden läheisiä ja 3 % palvelun tilaajia. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Ajanjaksolla NPS arvo oli 93. Mittari kertoo yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja).

Avopalvelun vastaajista 81,7 % ovat olleet tyytyväisiä palveluihimme. Erityistä tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet henkilökunnan työskentelyyn ja palveluun, sekä kokevat luottavansa henkilökuntaan, sekä heidän toiveensa on otettu huomioon. Arviot olivat tosi hyviä, jos nyt jotain haluamme vielä kehittää, niin vastaajien mahdollisuudesta osallistua palvelun sisällön suunnitteluun ja voidaanko vielä parantaa asiakkaan tunnetta siitä, että hänet kohdataan kunnioittaen ja arvostaen, joka on jo hyvällä tasolla muutenkin (ei yhtään negatiivista, 1 kpl ei osaa sanoa). Vastaajissa myös paljon lapsia, jotka ovat todella kriittisiä vastauksissaan.

Vapaamuotoisessa palvelussa nousee erityisesti esille kiitollisuus palvelusta ja avusta, sekä lasten kanssa työskentelystä. Moni on lähettänyt kiitoksensa vielä nimellä omalle työntekijälle

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. Tietosuojan itsearviointi on tehty Gurufield järjestelmäämme 28.11.2025

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Helsinki suoritti ohjaus- ja valvonta käynnin lapsiperheiden kotipalvelun osalta 16.4.2026. Tällä käynnillä huomioitiin muutamia pieniä päivitettäviä asioita. mm. omavalvontasuunnitelmaan oli osassa kohdassa jäänyt 2025 vuosiluku.

Palautteena, että meidän kanssa on aina helppo toimia.

Kirjaukset hyvällä mallilla. Erityisesti palvelun toteuttamissuunnitelma sai kiitosta Jos nyt jotain voisi parantaa, niin kirjaukset enemmän kotipalvelun tavoitteiden mukaisesti eli jos tavoite vanhemman jaksamiset tuki, niin kirjataan, mitä vanhempi on tehnyt meidän käynnillä ja miten on tuettu hänen jaksamistaan. Kaikkiin kirjauksiin käyttöön imperfekti.

Työskentely hyvällä mallilla. Ainoa muistutus, että asiakkaita ei saa kuljettaa

Poikkeamat

Meillä on vain yksi poikkeus raportoitu tälle jaksolle. Tämä on ollut asiakaspalaute, joka tuli kirjallisesti Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kautta. Tähän teimme tiimissä toimintaohjeen, jotta vastaava ei enää tapahtuisi.

Vaaratilanteita ei raportoitu seurantaraportin ajalta. Ollut rauhallisia asiakkaita ja hyvää henkilökunnan ennakointia, kun näin on.

Kvartaalin aikana ei ollut kriittisiä poikkeamia.

Kannustamme 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.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Ei ole tehty sisäisiä auditointeja ja itsearviointeja tällä ajalla päivittäistä toiminnan arviointia lukuunottamatta.

Henkilöstö

Tällä ajanjaksolla henkilöstön määrä on vähän kasvanut. Vaihtuvuutta on ollut työntekijöissä, mutta vaihtuvuus on ollut hallittua ja yleensä olemme saaneet sovittua, että kyseinen työntekijä



hoitaa asiakkuuden loppuun saakka. Työntekijät ovat tunityöntekijöitä, joka vaikuttaa toki vaihtuvuuteen ja sitoutumiseen. Monella työntekijöillämme on esimerkiksi päivätyö ja tekevät meillä sitten lisätyötä. Tavoitteenamme on tehdä laadukasta työtä ja saada pysyvyyttä hyvinvointialueiden taloudellisesta kriisistä huolimatta.

Omavalvonnan seurannasta nousut kehittämistyö

Vahvuudet

- Yksilöllinen ja monipuolinen toiminta asiakkaille
- Työntekijöiden kannustaminen ideoimaan hyviä käytäntöjä / kehitysehdotusten esiintuominen.
- Kirjaaminen on hyvällä tasolla. Erityisesti palvelusuunnitelma sai kiitosta.
- Hyvin tiimin toimintaa kuvaava omavalvontasuunnitelma.
- Asiakaspalautteen kerääminen hyvällä tasolla ja myös asiakaspalaute on todella hyvää.
- Gurufieldin avulla työntekijät ovat tuoneet helpommin näkyväksi poikkeamat ja riskitilanteet
- Monipuolinen henkilöstö ja siten pystymme monenlaiseen palveluun

Kehityskohdat

- Omavalvontasuunnitelman laadintaan henkilöstön mukaanotto vielä enenevässä määrin
- Työntekijöiden työtyytyväisyyskyselyn vastaajamäärien kasvattaminen
- Työturvallisuuden kehittäminen, mahdollisesti henkilökuntaa kouluttamalla, sekä yhteisissä tiimeissä asiakastilanteiden purkua ja läpikäyntiä ja pohdintaa, että miten toimia jatkossa.
- Ensiaputaitojen kehittäminen kouluttamalla
- Perehdyttämisen kehittäminen
- Etäjohtamisen haasteisiin vastaaminen
- Henkilökohtaisen avun palveluiden asiakaskyselyiden kerääminen
- Henkilökohtaisen avun työntekijöiden kirjaamisen taitojen kehittäminen