Omavalvonta-ohjelman seuranta 2/2025

Humana

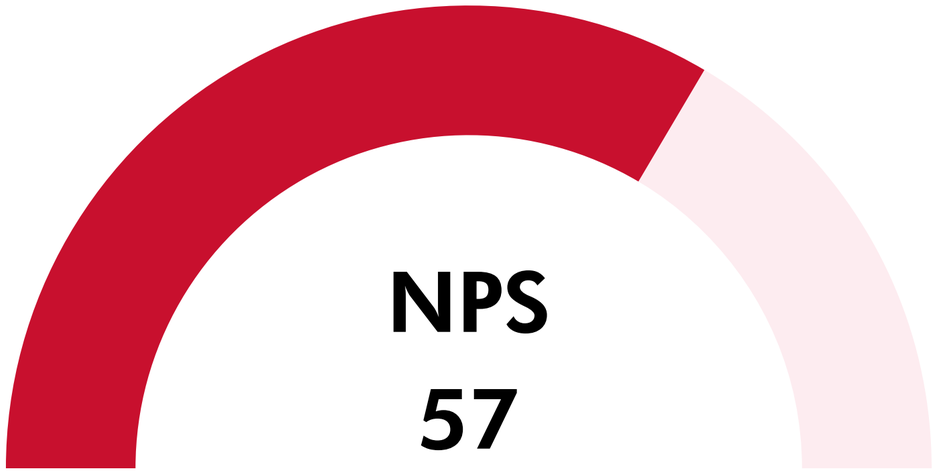
Seuranta ja kehittäminen

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.4.-30.6.2025.

Päivitimme palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien seurantaraportit yksiköiden nettisivuille toukokuussa 2025. Raportit kuvasivat omavalvonnan toteuttamisen seurantaa ajalta 1-4/2025.

Laaturyhmä yhdistettiin osaksi kehitystiimiä. Jatkossa omavalvontaohjelmaa ylläpitää ja päivittää kehitys- ja laatutiimi.

Humanan tietosuojavastaavana toimii 16.6.2025 alkaen Henna Salo, Fondialta. Humanan tietoturvasuunnitelma päivitettiin 17.6.2025.



Arvostelijat
12,1%

Passiiviset
19.1%

Suosittelijat
68,8%

Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Aikavälillä 4-6/2025 vastaajia oli 2308, joista 63 % oli palvelun käyttäjiä, 25 % asiakkaiden läheisiä ja 12 % 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.

Riskien arviointiprosessin kehittäminen

Riskienarviointityökalu Gurufieldissä on viimeistelty. Käyttöohjeet ja koulutusmateriaalit luotiin riskien arviointia varten, ja käyttöönotto yksiköissä tapahtuu loppuvuoden aikana.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Tarkastuskäyntejä raportoitiin Gurufieldiin yhteensä 22.

Toiminnassamme tunnistettiin useita merkittäviä vahvuuksia, kuten henkilöstön pysyvyys ja kokemus.
Omavalvontasuunnitelmia on laadittu ansiokkaasti ja käytännönläheisesti. Osaamisesta rajoitustoimenpiteiden dokumentointiin ja lapsikohtaisiin arviointeihin saatiin kiitosta.

Osa palveluyksiköistä on saanut ohjausta delegointimääräysten tarkentamiseen, sekä muiden dokumenttien, kuten omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman ja hyvän kohtelun suunnitelman päivittämiseen. Lisäksi ohjattiin arvioimaan tiettyjä palveluyksikön käytäntöjä ja kirjaamiskäytäntöjä.

Valvonnassa nousi esiin kulttuurisensitiivisen työotteen kehittämisen tarve. Palveluyksikkö on aloittanut välittömät toimenpiteet asian kehittämiseksi. Seuraamme tiiviisti toimenpiteiden toteutumista osana omavalvontaa.

9 Ohjaus- ja valvontakäyntiä

3 Terveydensuojelulain mukaista tarkastuskäyntiä/terveystarkastusta

1 Käyttöönottotarkastus

5 Palotarkastuskäyntiä

2 Työsuojelutarkastusta

2 Työpaikkaselvitystä

Jokin muu

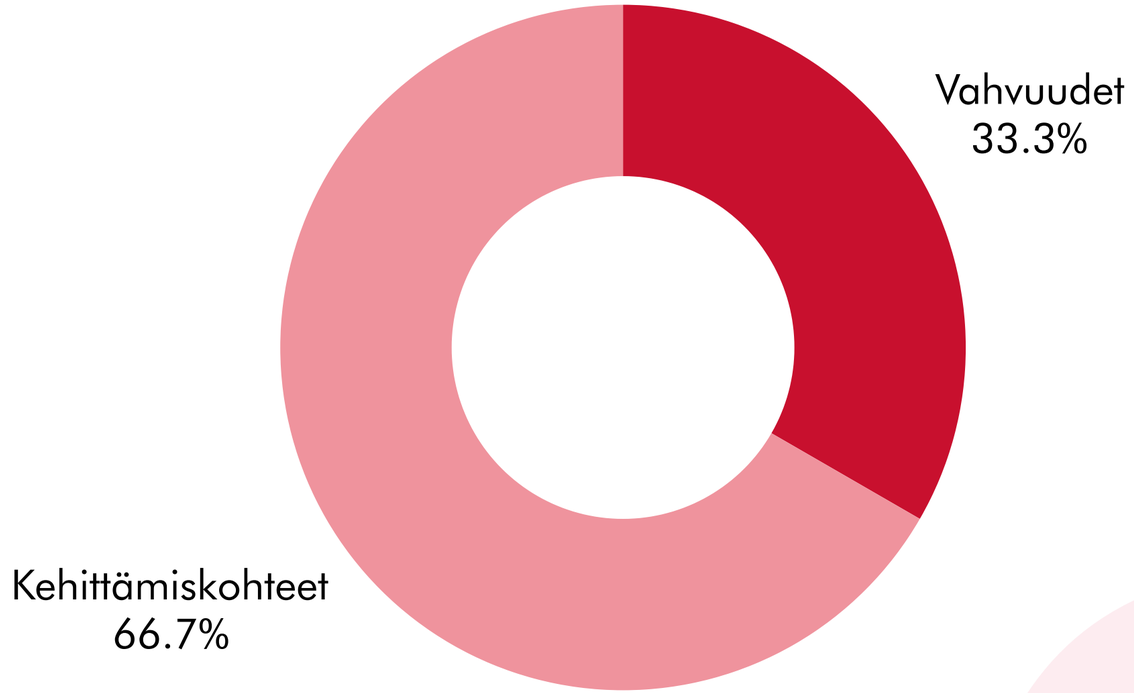
Sisäiset auditoinnit

Toteutimme sisäisiä auditointeja 2 toimipisteeseen. Havaintoja nousi esille yhteensä 12. Toteutamme jatkossa sisäisiä auditointeja tarpeen mukaisesti omavalvonnan ohjaus-/tukikäynteinä.

Vahvuuksiksi nousivat auditoinneilla mm. asiakaslähtöinen ja asiakkaita arvostava kohtaaminen sekä kokenut henkilöstö.

Auditoinneilla ohjattiin omavalvontasuunnitelmien sisällön päivittämisessä, sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelman täydentämisessä. Lisäksi poikkeamajärjestelmän aktiivinen käyttö poikkeamien ja havaintojen ilmoittamiseen nostettiin kehittämiskohteeksi molemmissa auditointikohteeessa.

Kehittämiskohtien ja epäkohtien korjaavien toimenpiteiden toteuttamista seurataan ja dokumentoidaan Gurufieldissä osana omavalvontaa.



Omavalvonnan itsearviointi

Omavalvonnan itsearvioinnit toteutettiin palveluyksiköissämme aikavälillä 1.4.-31.5. Itsearviointi piti sisällään kattavasti henkilöstöön, asiakastyöhön ja palveluyksikön toimintaan liittyviä väittämiä. Kokonaisuutena yksiköiden omavalvonta on hyvällä tasolla, yli 95 % väittämien vastauksista on arvioitu olevan kunnossa. Tämä osoittaa vahvaa sitoutumista omavalvontaan.

Itsearviointien perusteella vahvuuksia ovat henkilöstön osaaminen omavalvonnassa sekä palveluiden laatukriteereissä, asiakkaiden kunnioittava kohtelu ja osallistaminen, dokumentaation ajantasaisuus sekä palautteen keräämisen ja hyödyntämisen prosessit. Kiinteistön ja ajoneuvojen perushuolto on myös hyvin hoidettu.

Merkittävimmät kehityskohdat liittyvät tiettyjen turvallisuuteen liittyvien dokumenttien ajantasaisuuksiin ja järjestelmien täysimääräiseen hyödyntämiseen. Liitämme näiden dokumenttien päivittämisen osaksi vuosikelloa ja varmistamme, että materiaalit ja ohjeet dokumentteihin ovat saatavilla myHumanassa.

RAI-toimintakykyarvioinnit

Julkaisimme Humanan ensimmäisen vaikuttavuusraportin huhtikuussa 2025. Vaikuttavuusohjelmassa käytettiin RAI-mittareista saatavaa tietoa.

Kehitämme jatkuvasti RAI-tiedon hyödyntämistä yksikkö- sekä Humana-tasoisesti.

Asiakas on itse osallistunut RAI-arvioinnin tekemiseen

Lastensuojelu-palvelut

69%

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

87%

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

Vammaispalvelut

57%

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

Humana