



Humana Avopalvelut Vantaa omavalvonnan seurantaraportti syyskuu-joulukuu/2025

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.9-31.12.2025.

Asiakaskokemus

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla.

Avopalvelun vastaajia oli 173 kpl, joista 83,8 % oli palvelun käyttäjiä, 6,9 % asiakkaiden läheisiä ja 9,2 % palvelun tilaajia. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Ajanjaksolla NPS arvo oli 80. Mittari kertoo yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja).

Avopalvelun vastaajista 98,8 % ovat olleet tyytyväisiä palveluihimme. Erityistä tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet henkilökunnan kohtaamiseen ja luottamukseen. Heikompaa arviointia on saanut vastaajien mahdollisuudesta osallistua palvelun sisältöön ja se että heidän toiveitaan ei aina otettu huomioon.

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.

Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisessä sähly ryhmässä on turvasuunnitelma sekä vastuhenkilö(t).

Kuluneella jaksolla Humana Vantaalla on kannustettu työntekijöitä tekemään Humana Akatemian koulutuksia.



Vaikuttavuus

Vaikuttavuutta mitataan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa olevalla vaikuttavuusmittari lomakkeella. Lomake täytetään asiakkuuden alussa sekä lopussa.

Kuukausikoosteissa arvioimme asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteiden toteutumista sekä numeraalisesti ja kirjallisesti. Palvelun päättyessä arvioimme palvelun vaikuttavuutta koko työskentelyjaksolta. Näiden lisäksi käytössämme on RAI-arviointi, jota käytetään lisääntyvässä määrin asiakkaiden kanssa.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei ollut kyseisenä ajankohtana.

Poikkeamat

Ilmoituksia tehtiin Gurufieldiin yhteensä 16 kappaletta. Kvartaalin aikana ei ollut kriittisiä poikkeamia. Uhka- ja vaaratilanteista tehtiin 6 kpl poikkeamia, joihin reagoitiin välittömästi tilanteiden arvioinnilla ja tarvittavilla toimilla. Asiakastyön poikkeamia kirjattiin 6 kpl (peruuntuneita käyntejä 3 kpl peräkkäin), ja näihin liittyen tarkasteltiin syitä sekä varmistettiin, että asiakastyön jatkuvuus toteutuu jatkossa suunnitellusti.

Lisäksi tehtiin 2 kpl tietosuojapoikkeamaa, joihin laadittiin korjaavat toimenpiteet. Keskeisenä toimenpiteenä vahvistettiin ohjeistusta tietokoneista uloskirjautumisesta aina työpisteeltä poistuttaessa, ja henkilöstölle muistutettiin käytännön noudattamisen tärkeydestä.

Ilmoituksia epäasiallisesta käyttäytymisestä työntekijää kohtaan tehtiin 2 kpl, ja nämä käsiteltiin organisaation toimintamallien mukaisesti.

Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Syksyllä 2025 tehtiin WeYouMe-kysely. Kysely kohdistui kumpaankin AVP 820 tiimiin. Vastaajia oli yhteensä 18kpl ja näiden perusteella NMI:hin (työntekijätyytyväisyysindeksi) oli 73.

Erinomaisena asiana vastaajat ovat nostaneet esiin työpaikan myönteisen ilmapiirin ja vahvan yhteistyöhengen. Palautteissa korostuu kokemus siitä, että työyhteisössä tuetaan toisia, asioista voidaan keskustella avoimesti ja arjen haasteita ratkotaan yhdessä. Tämä koetaan merkittäväksi voimavaraksi, joka näkyy sekä työhyvinvoinnissa että sujuvassa arjen tekemisessä. Tällainen ilmapiiri luo vahvan perustan myös toiminnan jatkuvalla kehittämiselle ja yhteiselle onnistumiselle.



Heikompien vastausten osalta nousi esiin kokemus siitä, että toimialan johtoryhmän tiedottaminen alueen kehityksestä ei ole riittävän säännöllistä tai selkeää. Osa vastaajista koki, ettei ajantasainen tieto tavoita henkilöstöä toivotulla tavalla, mikä heikentää kokonaiskuvan muodostamista ja arjen työn suunnittelua. Tämä palautteiden teema osoittaa tarpeen vahvistaa viestinnän näkyvyyttä, ennakoitavuutta ja saavutettavuutta, jotta henkilöstö kokee olevansa paremmin ajan tasalla toiminnan muutoksista ja kehityssuunnista.

Henkilöstö

Vuoden -2024 muutosneuvotteluiden jälkeen tilanne on vakiintunut Vantaan avopalveluissa. Pientä vaihtuvuutta on ollut työntekijöissä mutta tilanne on ollut vakaa. Tavoitteenamme on tehdä laadukasta työtä ja saada pysyvyyttä hyvinvointialueiden taloudellisesta kriisistä huolimatta. Olemme saaneet hyvin vahvistusta Keski-Uudenmaan alueen työntekijöiltä lisääntyneiden tilausten vuoksi.

RAI-arviointi

Teemme RAI-arviointeja vammaispalvelun kotiin vietävän tuen asiakkaille puolivuositain. RAI ID on kattava ja standardisoitu arviointiväline, joka auttaa tunnistamaan kehitysvammaisen henkilön tarpeet ja voimavarat. Tilanteen muuttuessa arviointi auttaa myös tunnistamaan muutoksen syitä (laukaiseva tekijä).

Omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

Vahvuudet

- Yksilöllinen ja monipuolinen toiminta asiakkaille
- Työntekijöiden kannustaminen ideoimaan hyviä käytäntöjä / kehitysehdotusten esiintuominen.
- Yksikön toimintaa hyvin 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 enenevässä määrin
- Kirjaamisen laadun kehittäminen, osallisuuden lisääminen kaikilla työskentelyn tasoilla



- Palvelun vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen ja mukaanottaminen vahvemmin päivittäiseen työhön (vaikuttavuuslomake arvioinnin tekeminen DomaCare asiakastietojärjestelmässä)
- Työntekijöiden tyytyväisyyskyselyn vastaajamäärien kasvattaminen
- Työturvallisuuden kehittäminen, mahdollisesti henkilökuntaa kouluttamalla, sekä yhteisissä tiimeissä asiakastilanteiden purkua ja läpikäyntiä ja pohdintaa, että miten toimia jatkossa.
- Arvopohjaisten kysymysten esiintuominen vahvemmin tiimeihin.