Omavalvontaohjelman seuranta

2/2026

Seuranta ja kehittäminen

Toteutamme omavalvonnan seurantaa kvartaaleittain; tämä raportti kattaa ajanjakson 1.4.–30.6.2026.

Jatkoimme ensimmäisellä kvartaalilla aloittamaamme laatujärjestelmän uudistamista ISO 9001 -standardin vaatimusten mukaiseksi. Osana omavalvontamme jatkuvaa parantamista tavoittelemme virallista sertifiointia vuodenvaihteessa 2027-2028.

Toisella kvartaalilla työn painopisteenä on ollut asiakas- ja tukiprosessien selkeyttäminen ja kuvaaminen laatujärjestelmään. Kehitystyön edistämiseksi olemme:

- Määritelleet ja jakaneet vastuualueita selkeämmin.
- Perustaneet kehittämistyöryhmiä, joiden edustajat kootaan eri palvelulinjojen asiantuntijoista.
- Käynnistäneet nykyisten prosessien ja toimintatapojen systemaattisen kuvaamisen ja yhtenäistämisen.

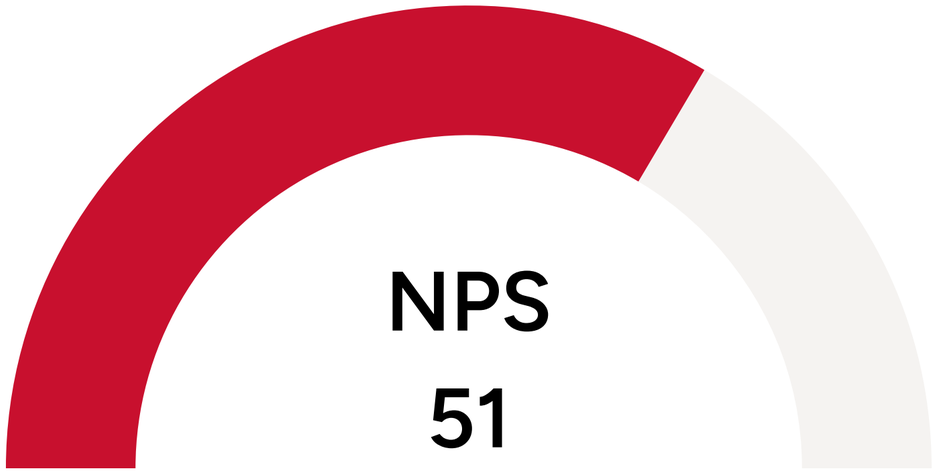
Tavoitteenamme on saada prosessit ja niitä tukevat ohjeistukset päivitettyä vuoden 2026 loppuun mennessä.

Laadun seurannan ja raportoinnin osalta on valmisteltu kehittämistoimia, joiden tavoitteena on toiminnassa kertyvän tiedon järjestelmällisempi hyödyntäminen. Uudet raportoinnin käytänteet otetaan käyttöön seuraavan kvartaalin aikana.

Poikkeama- ja vaaratilanneilmoitukset

Raportointikaudella ilmoitettiin 1893 poikkeamailmoitusta, joista valtaosa oli lieviä tai läheltä piti -tilanteita. Kaudella tapahtui yksi vakava, asiakkaan menehtymiseen johtanut tapaturma. Tapauksesta tehtiin sisäinen tutkinta ja lakisääteiset viranomaisilmoitukset. Arvioinnissa todettiin henkilöstön toimineen ohjeiden mukaisesti eikä tilanne ollut ehkäistävissä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittamatta.

Vakavat vaaratilanteet ja poikkeamat käsitellään jatkossa myös osana liiketoiminnan johtoryhmää, jossa määritellään tarvittavat organisaatiotasoiset toimenpiteet ja vastuuhenkilöt.



Arvostelijat	Passiiviset	Suosittelijat
16	17%	67%

Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Aikavälillä 3-6/2026 vastaajia oli 2314, joista 60 % oli palvelun käyttäjiä, 27 % asiakkaiden läheisiä ja 13 % 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 47.

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 30.

Valvontakäynneillä tehtiin useita havaintoja, jotka kuvaavat toimintamme nykytilaa ja omavalvonnan toteutumista. Valtaosa havainnoista vahvisti arjen hyviä käytäntöjä, kuten arvostavaa ja lämmintä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa sekä aktiivista otetta vaaratapahtumien ilmoittamisessa. Asiakkaiden osallisuus hyvää kohtelua koskevissa suunnitelmissa toteutui pääosin hyvin, ja omavalvonnan seurantaraportointi oli useissa yksiköissä esimerkillisen avointa.

Samaan aikaan tarkastuksilla tunnistettiin korjaustarpeita, jotka liittyivät erityisesti dokumentoinnin yksityiskohtiin ja käytäntöjen yhtenäistämiseen. Vakavia poikkeamia todettiin viisi kappaletta, ja ne koskivat kahden yksikön rajoitustoimenpiteiden kirjaamista, henkilöstön rekisteröintejä sekä lääkehoidon koulutusvaatimuksia.

Tarkastuskäynneillä nousseet havainnot ja poikkeamat käsitellään jatkossa myös osana liiketoiminnan johtoryhmää, jossa määritellään tarvittavat organisaatiotasoiset toimenpiteet ja vastuuhenkilöt.

16 Ohjaus- ja valvontakäyntiä

5 Terveydensuojelulain mukaista tarkastuskäyntiä/terveystarkastusta

3 Palotarkastuskäyntiä

1 Työsuojelutarkastus

4 Työpaikkaselvitystä

Humana