



Humana

15.4.2024

Sivu 1 / 4

Omavalvontaohjelman seuranta 1/2024

Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain.

1 Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla.

Vastaajia oli 1.1.–31.3.2024 yhteensä 1498, joista 65 % oli palvelun käyttäjiä, 22 % 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).

Suosittelisitko palveluitamme?

1378 vastaajaa • Keskiarvo 8.19

NPS: 50

Arvostelijat
16.5 %

Passiiviset
16.6 %

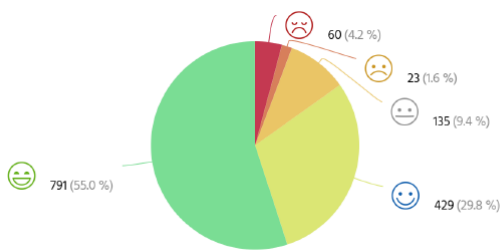
Suosittelijat
66.8 %

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.



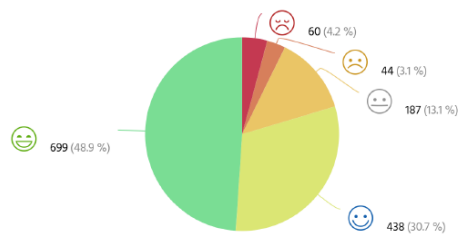
Koen, että minut kohdataan kunnioittaen ja arvostaen

1438 vastaajaa • Keskiarvo 4.30



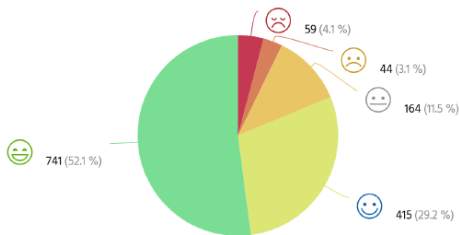
Minulla on ollut mahdollisuus olla osallisena palvelun sisältöä suunniteltaessa

1428 vastaajaa • Keskiarvo 4.17



Olen tyytyväinen henkilökunnan työskentelyyn ja palveluun

1423 vastaajaa • Keskiarvo 4.22





2 Ilmoitukset havainnoista, poikkeamista, kehitysehdotuksista

Ilmoituksia tehtiin Gurufieldiin 1.1.–31.3.2024 aikavälillä 2316 sisältäen toiminnassamme tehdyt havainnot, poikkeamat, palautteet ja kehitysehdotukset.

Aikaväli	tammi	helmi	maalis	Q1/2024
Q1/2024, Suomi	723	788	805	2316

Kvartaalin aikana oli 1 kriittinen poikkeama vakavasta väkivaltilanteesta. Tapahtunut on hoidettu asianmukaisesti ja siitä on tieto viranomaisilla.


Eniten ilmoituksia tehtiin lääkehoitoon sekä uhka- ja vaaratilanteisiin liittyvistä tapahtumista.

Kannustamme edelleen henkilöstöämme tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia havainnoistaan, jotta voimme oppia tapahtuneista ja muuttaa toimintatapojamme entistä paremmiksi.

Huhtikuulle 2024 toteutamme kampanjan, jolla lisätään tietoisuutta, että Gurufieldiin voidaan ilmoittaa myös hyväksi havaittuja toimintatapoja sekä kehitysehdotuksia.

3 Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäyntejä raportoitiin Gurufieldiin yhteensä 13.

Tarkastuksen tyyppi	tammi	helmi	maalis	Q1/2024
 Tarkastuskäynti	7	5	1	13
Q1/2024, Suomi	7	5	1	13

Jatkamme ohjausta ja viestintää esihenkilöillemme tarkastuskäyntien sekä ohjaus- ja valvontakäyntien raportoimisesta Gurufieldiin. Kehitämme tulevan kvartaalin aikana tarkastuskäynnin lomaketta niin, että saamme tuotua sen kautta paremmin esille ohjaus- ja valvontakäynneillä esiin nousseet havainnot ja pystymme siten dokumentoimaan ja seuraamaan kehittämistä vaativien asioiden toteutumista. Tavoitteena on, että kaikki tarkastuskäynnit sekä ohjaus- ja valvontakäynnit raportoidaan havaintoineen Gurufieldiin.



4 Sisäiset auditoinnit

Toteutimme sisäisiä auditointeja tammi-maaliskuussa 15 toimipisteeseen, jotka dokumentoimme Gurufieldiin. Auditointien ydinteemana on ollut omavalvonnan kokonaisuus.

Vahvuuksia auditoinneilla on noussut esille mm.

- hyvistä, uusista toimitiloista
- Gurufieldin ahkerasta hyödyntämisestä
- monipuolisesta ohjatusta toiminnasta asiakkaille
- asiakkaiden arvostamisen ja kohtaamisen taidoista
- RAI-arviointimittarin hyödyntämisestä arjen työssä
- tiimin yhteishengestä

Kehitysehdotuksia auditoinneilla on noussut mm.

- omavalvontasuunnitelmien sisällöstä ja käytöstä
- asiakasprosessien ja omaohjaajatyön kuvauksen selkiyttämistä ja niiden hyödyntämisestä asiakastyössä
- ilmoitusten tekeminen Gurufieldiin laajemmin ja matalalla kynnyksellä
- asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat ovat olleet auditointien keskusteluissa vahvasti esillä

5 Itsearviointit

Toteutimme maaliskuussa lastensuojelupalveluihin lääkehoidon itsearvioinnin, jonka tulosten yhteenvetoa kuvaamme seuraavassa omavalvontaohjelman seurannassa.

Olemme työstäneet itsearviointia myös asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyen, joista ensimmäisenä toteutamme itsearvioinnin vammaispalveluiden toimipisteisiin huhti-toukokuun aikana.

6 RAI-toimintakykyarviointit

Pyrimme kehittämään RAI-toimintakykymittarin hyödyntämistä entistä paremmin osaksi asiakasprosessia. Tarkoituksenamme on päivittää laatuindikaattorit, joita seuraamme aktiivisesti.

Lastensuojelupalvelut

RAI-toimintakykymittarin käyttöönottoa on tehty kouluttamalla lastensuojelupalveluidemme työntekijät arvioinnin tekemiseen. Olemme aloittaneet RAI-arviointien tekemisen lapsille ja nuorille. RAI-arvioinnin hyödyntämisestä ja mittaritiedon tulkinnasta koulutamme henkilöstöä toukokuun aikana.
