



# Omavalvontaohjelman seuranta 2023

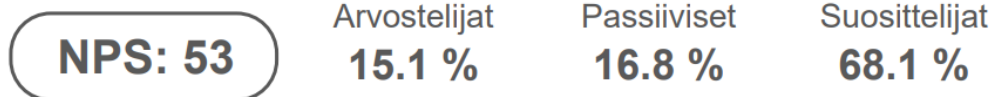
Omavalvontaohjelman osana teemme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain.

## 1. Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Vastaaajia oli vuonna 2023 yhteensä 10220. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Mittari kertoo kaikkien toimialojemme yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja). Humana Suomen NPS vuonna 2023 oli 53.

## Suosittelisitko palveluitamme?

9198 vastaajaa • Keskiarvo 8.27

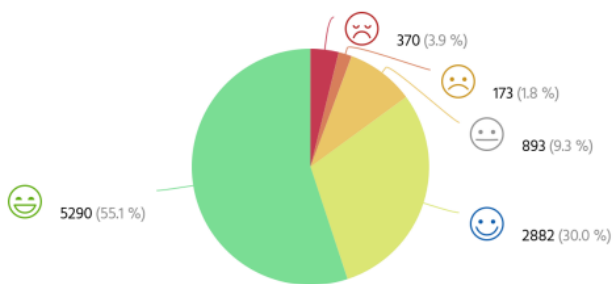


NPS-luku\* eli suositteluindeksi voi saada arvot väliltä -100 – +100. Mitä korkeampi luku on, sitä useampi vastaaja on valmis suosittelemaan palvelua. Yli +50 NPS-arvoa pidetään erittäin hyvänä.



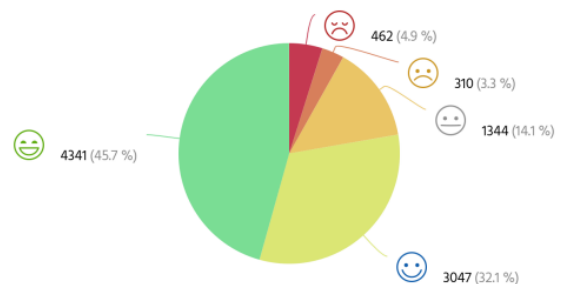
### Koen, että minut kohdataan kunnioittaen ja arvostaen

9608 vastaajaa • Keskiarvo 4.31



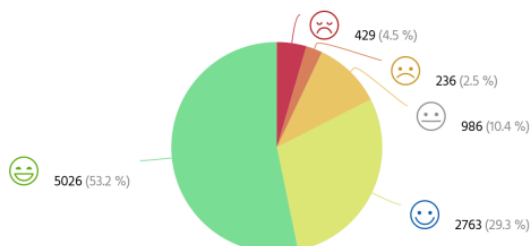
### Minulla on ollut mahdollisuus olla osallisena palvelun sisältöä suunniteltaessa

9504 vastaajaa • Keskiarvo 4.10



### Olen tyytyväinen henkilökunnan työskentelyyn ja palveluun

9440 vastaajaa • Keskiarvo 4.24



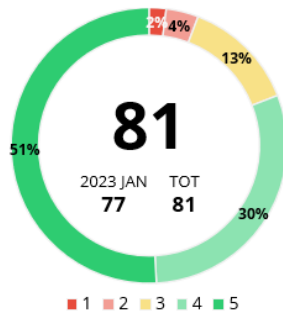
Kohtaaminen on yksi Humanan arvoista. Työmme arvo luodaan jaetuissa hetkissä asiakkaan kanssa ja asiakkaan kokemus on palvelumme laadun tärkein mittari. Vastausten perusteella asiakkaamme kokevat tullessa kohdatuksi kunnioittaen ja arvostaen ja asiakkaamme ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä henkilökuntamme työskentelyyn ja saamaansa palveluun.



## 2 Henkilöstötyytyväisyys

### Johtajuus - Indeksi

Johtajuus

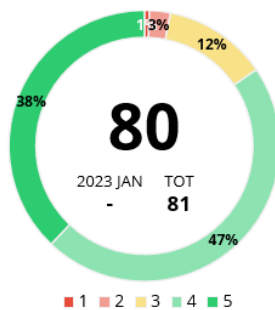


Toteutimme työtyytyväisyystutkimuksen lokamarraskuussa 2023. Vastausprosentti oli 43. Johtajuusindeksi koostuu kysymyksistä, jotka koskevat lähiesihenkilöltä saatua tukea ja palautetta, ilmapiirin luomista sekä luottamusta esihenkilön kykyyn johtaa toimintaa.

Työolosuhteet-indeksi kuvaa työntekijän kokemaa selkeyttä vastuualueessa, tarvittavien tietojen ja taitojen riittävyttä, perehdytystä sekä tiimin tavoitteita.

### Työolosuhteet - Indeksi

Työolosuhteet



## 3 Toiminnassamme raportoidut havainnot/poikkeamat

Gurufield-järjestelmä otettiin kaikilla toimialoillamme käyttöön havaintojen ja poikkeamien hallinnointiin. Raportoitujen ilmoitusten määrät ovat olleet loppuvuotta kohden kasvussa eli työntekijämme ovat löytäneet järjestelmän. Eniten ilmoituksia tehtiin lääkehoitoon ja uhka- ja vaaratilanteisiin liittyen. Kannustamme henkilöstöämme tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia havainnoistaan, jotta voimme oppia tapahtuneista ja muuttaa toimintatapojamme entistä paremmiksi.



Otimme keväällä käyttöön ilmoituskanavan valvontaviranomaisten ohjaus- ja valvontakäynneille sekä sisäisille auditoinneille. Ohjaus- ja valvontakäyntejä sekä sisäisiä auditointeja ilmoitettiin yhteensä 85.

Teimme myös GDPR-asioihin liittyvän itsearviointin järjestelmässä, jonka toteutti 172 esihenkilöä. Itsearviointin tarkoituksena oli kartoittaa GDPR:ään liittyvien toimintatapojen tilaa.

Tavoitteet vuodelle 2024:

- tunnistaa ja raportoida laajemmin asiakasprosesseissa tapahtuneita havaintoja ja poikkeamia
- raportoida kaikki toimipisteisiimme tehdyt ohjaus- ja valvontakäynnit
- kehittää järjestelmää riskien arviointiin
- toteuttaa itsearviointeja
- kehittää järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisen toimintakäytäntöjä

#### **4 Sisäiset auditoinnit**

Toteutimme sisäisiä auditointeja kesä–joulukuussa 17 toimipisteeseen. Auditointien ydinteemana on ollut omavalvonnan kokonaisuus.

Auditoinneilla on pyritty lisäämään tietoisuutta omavalvonnasta. Auditoinneilla on noussut kehittämiskohteiksi omavalvontasuunnitelman käyttö ja hyödyntäminen arjen työssä sekä henkilöstön osallistaminen suunnitelman ylläpitämiseen ja toteuttamiseen entistä vahvemmin.

#### **5 RAI-toimintakykyarviointit**

##### **Vanhuspalvelut**

Humana vanhuspalvelujen alkuvuoden 2023 tulokset ovat hyvin samansuuntaiset valtakunnallisiin tuloksiin verrattuna. Asiakkaiden keski-ikä on 84,2 ja heidän arkisuoriutumisen (ADL-H 3,4) sekä kognitiiviset taidot (CPS 3,3) vastaavat valtakunnallista tasoa. Vain noin kuudella prosentilla asiakkaista ei ole lainkaan kognitiivista häiriötä. Jatkossa tavoitteena on, että asiakkaat osallistuvat oman arvioinnin toteuttamiseen aktiivisemmin.

##### **Vammaispalvelut**

Humanan vammaispalveluissa alkuvuoden 2023 RAI-tulokset ovat linjassa valtakunnalliseen tasoon verraten. Aukkaat kodeissamme ovat palvelutarpeeltaan (MAPLe-luokitus 1–5) kohtalaisesta (3) erittäin suuren (5) hoivan tarpeessa, mikä on tehostetulle palveluasumiselle tyypillistä.

---



Kotien välisiä eroja syntyy niin keski-ikästä (24–59,4 v), kuin esimerkiksi kommunikaation ja käytöksen haasteista. Asukkaidemme kommunikointikyky (COMM 0–8 ka.) on ka. 2,6 joka on parempi kuin valtakunnallinen (3,1). Silti puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö jää vähäiseksi (6 %). Se voi juontua asukkaiden korkeasta iästä, mutta tätä meidän on hyvä tarkastella toiminnassamme, jotta asukkaat varmasti tulevat arjessa kuulluksi.

Eriyistä kodeissamme on osallisuus. Sitä todentaa sosiaalisen osallistumisen RISE-mittari (4,6 ka.) ja asukkaiden prosentuaalinen osallistuminen arviointiinsa (67 %), jotka ovat selvästi yli valtakunnallisen tason. Näitä asioita seuraamme ja tulevaisuudessakin panostamme niihin.

## **Mielenterveys- ja päihdepalvelut**

Humanan mielenterveys ja päihdepalveluiden kevään 2023 RAI-tulokset ovat linjassa valtakunnalliseen tasoon verraten. Yksi tavoitteistamme ja arvoistamme on osallisuus ja se näkyi myös RAI-tuloksissa, sillä 92 % asiakkaistamme osallistui itse arviointiin, joka oli reippaasti yli valtakunnan tason. Asiakkaidemme keski-ikä on 50,7.

HMK-laatutavoitteissa CMH RAI -arvioinnin osalta ovat muun muassa osallisuus ja toiminnallisuus, joka sisältää tavoitteen kohti itsenäisempää elämää. RAI-tuloksissa itsestään huolehtimisen kyky (0–6) KA. on keskiarvoltaan 3,4 joka on linjassa myös valtakunnallisiin tuloksiin verrattaen (3,3). Itsearvioitu mieliala (0–9) KA. on keskiarvoltaan 2,6 joka on valtakunnallisiin tuloksiin verrattaessa myös samantasoinen (2,8).

## **Lastensuojelupalvelut**

Valmistelimme RAI:n käyttöönottoa lastensuojelupalveluihin. Tavoitteemme on kouluttaa henkilöstömme ja tehdä asiakkaille ensimmäiset RAI-arvioinnit kevään 2024 aikana.

## **6 Humanan muut kehittämishankkeet**

- Humana Suomessa toteutettiin organisaatiomuutos, jonka seurauksena vammaispalvelut siirrettiin omaksi palvelulinjakseen lastensuojelupalveluiden yhteyteen. Mielenterveys- ja päihdepalvelut siirtyivät osaksi avopalveluiden kokonaisuutta, ja vanhuspalveluita tarjoavat yksiköt omaksi palvelulinjakseen.
  - Asiakastietojärjestelmä DomaCaressa olemme siirtyneet käyttämään uutta selainversiota, jonka käyttöönotto jatkuu vuonna 2024. Työskentelimme Kantaan liittymisen parissa ja työ jatkuu vuonna 2024.
  - Humanassa siirryttiin malliin, jossa kiinteistöjen ylläpidon johtaminen siirrettiin alueille ja yksiköihimme. Johtamista tukemaan luotiin Hoivarakentajat Oy:n kanssa Kiinteistömanageri-kumppanuusmalli. Hoivarakentajien kiinteistömanageri tukee yksiköitä ja alueita kiinteistöihin liittyvissä teknistä asiantuntijuutta vaativissa asioissa.
-