Omavalvontaohjelman seurantaraportti 3/2026

Omavalvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan palveluja saavilta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Julkaisemme omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet verkkosivuillamme kolmen kuukauden välein.

Asiakaskokemus

Tukenassa asiakkaiden kokemaa laatua seurataan vuosittain tehtävillä asiakaskyselyillä. Palautetta kysytään asiakkailta, läheisiltä ja tilaajilta. Tavoitteenamme on mahdollistaa palveluillamme asiakkaidemme hyvää elämää ja toimia tilaaja-asiakkaiden luotettavana kumppanina. Kyselyiden perusteella olemme onnistuneet tavoitteessamme hyvin.

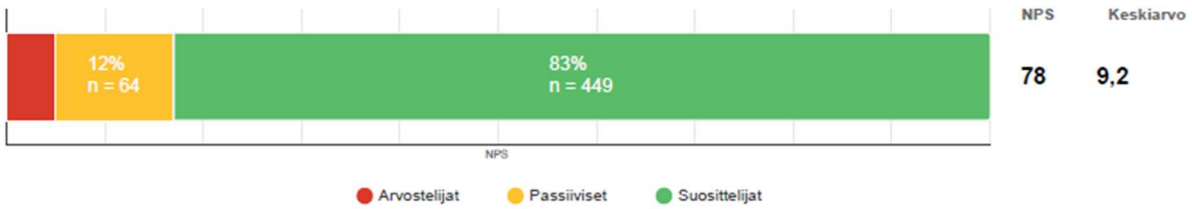
Asiakaskyselyn tulokset 1.10.2025 - 30.9.2026

Asiakastyytyväisyyskyselyssä 83 % vastaajista suosittelisi Tukena Oy:n palveluita ystävilleen erittäin todennäköisesti. NPS-lukumme oli 78 (vastaajia 539). Keskiarvo oli 9,2 asteikolla 0–10.

Suosittelisitko Tukenan palveluita ystävällesi?

0 = Erittäin epätodennäköisesti, 10 = Erittäin todennäköisesti

Vastaajien määrä: 647

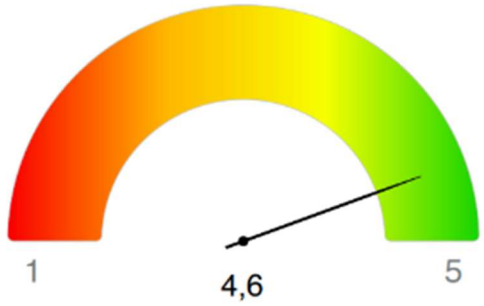


Asiakkaiden kokemuksia palveluista selvitetään kuuden väittämän avulla, johon asiakkaat vastaavat valitsemalla omaa kokemusta parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Asteikko on viisiportainen (täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä). Asiakas voi halutessaan vastata myös helpotettuun kyselyyn. Kyselyn väittämät ovat:

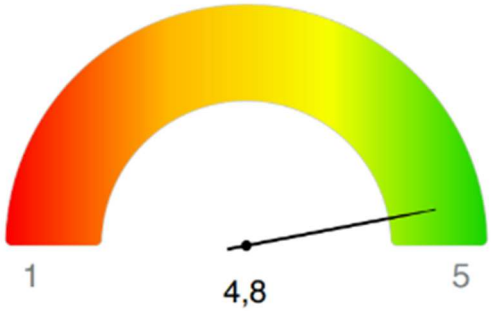
- Saan päättää omista asioistani
- Saan apua ja tukea, kun tarvitsen
- Saan kertoa mielipiteeni ja minua kuunnellaan
- Tunnen oloni täällä turvalliseksi
- Työntekijät ovat minulle ystävällisiä
- Ruoka on hyvää

Väittämien keskiarvot on esitetty seuraavilla sivuilla. Lisäksi asiakkailta selvitetään odotuksia palveluille, jonka lisäksi asiakkaat voivat antaa sanallista palautetta.

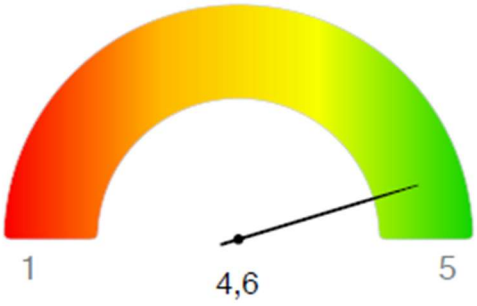
Saan päättää omista asioistani
Vastaajien määrä: 613



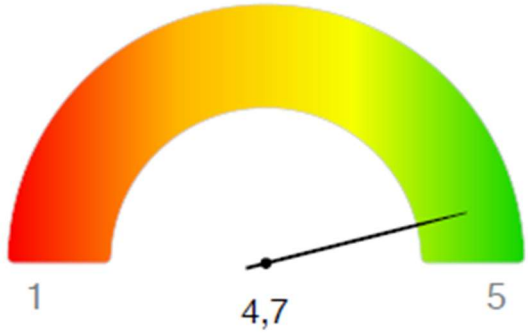
Saan apua ja tukea, kun tarvitsen
Vastaajien määrä: 614



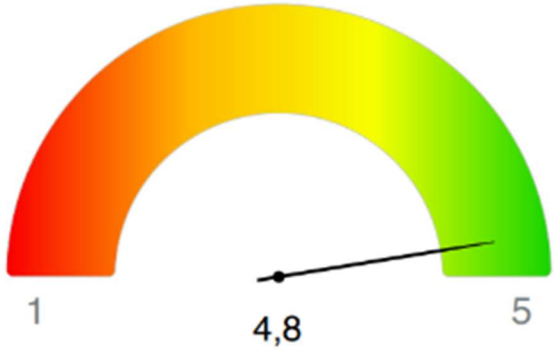
Saan kertoa mielipiteeni ja minua kuunnellaan
Vastaajien määrä: 611



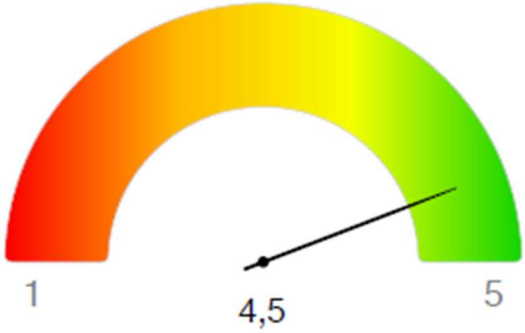
Tunnen oloni täällä turvalliseksi
Vastaajien määrä: 605



Työntekijät ovat minulle ystävällisiä
Vastaajien määrä: 611



Ruoka on hyvää
Vastaajien määrä: 606



Asiakaskokemus: sovitut toimenpiteet

Palautteet käsitellään yksikössä palveluyksikön johtajan, henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Kyselyiden pohjalta yksiköt määrittelevät kehittämistoimenpiteet, jotka kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan.

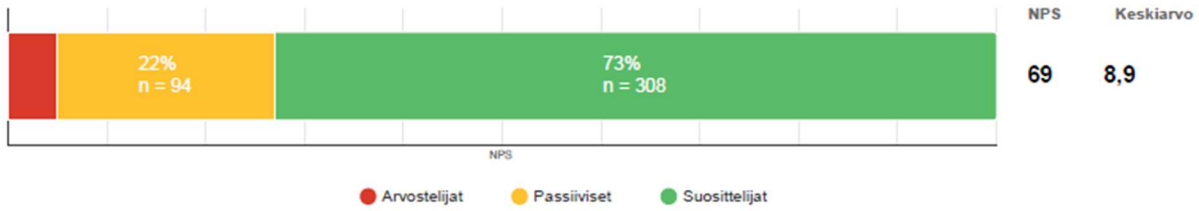
- Asiakaskokousten sisällön kehittäminen enemmän osallisuutta vahvistavaksi (mm. Oivallus alustan materiaalin hyödyntäminen)
- Palvelun toteuttamissuunnitelmien ja niiden toteutumisen arviointi sekä tavoitteiden seuranta ja arviointi asiakkaan osallisuuden näkökulmasta
- RAI-ID mittaustiedon hyödyntäminen, analysointi ja raportointi asiakkaan tarvitseman ja saaman avun näkyväksi tekemiseksi
- Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen (mm. koulutusten ja materiaalien hyödyntäminen palveluyksiköissä)
- Asiakkaan osallisuuden toteutumisen seuranta kirjaamisen kautta
- Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käytön lisääminen.

Läheiskyselyn tulokset 1.10.2025 - 30.9.2026

Läheistyytyväisyyskyselyssä 73 % vastaajista suosittelisi erittäin todennäköisesti Tukena Oy:n palveluita. Läheiskyselyssä NPS-lukumme oli 69 (vastaajia 421). Keskiarvo oli 8,9 asteikolla 0–10.

Kuinka todennäköisesti suosittelisit palveluitamme?

Vastaajien määrä: 421

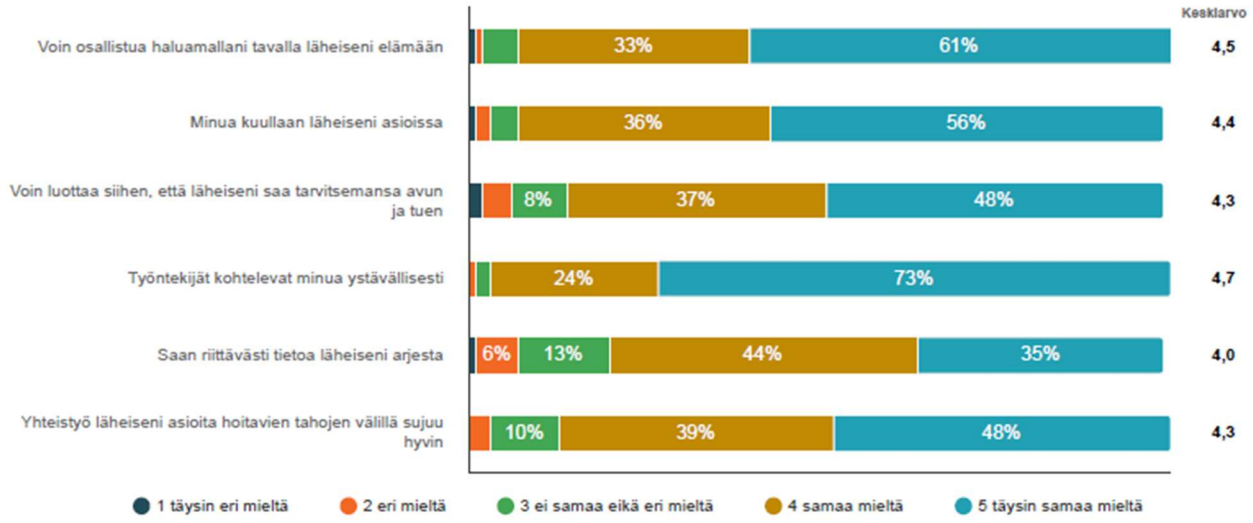


Läheisten kokemuksia palveluista selvitetään kuuden väittämän avulla, johon läheiset vastaavat valitsemalla omaa kokemusta parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Asteikko on viisiportainen (täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä). Kyselyn väittämät ovat:

- Voin osallistua haluamallani tavalla läheiseni elämään
- Minua kuullaan läheiseni asioissa
- Voin luottaa siihen, että läheiseni saa tarvitsemansa avun ja tuen
- Työntekijät kohtelevat minua ystävällisesti
- Saan riittävästi tietoa läheiseni arjesta
- Yhteistyö läheiseni asioita hoitavien tahojen välillä sujuu hyvin

Kyselyllä selvitetään myös läheisten odotuksia palveluille ja miten olemme näihin odotuksiin onnistuneet vastaamaan. Lisäksi läheiset voivat antaa sanallista palautetta.

Arvioi alla olevia väittämiä
Vastaajien määrä: 429



Läheiskokemus: sovitut toimenpiteet

Kyselyiden pohjalta yksiköt määrittelevät kehittämistoimenpiteet, jotka kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Läheisille viestitään säännöllisesti palveluyksikön omavalvonnan tuloksista ja kehittämistoimenpiteistä. Yhteinen läheiskirjeen pohja on luotu.

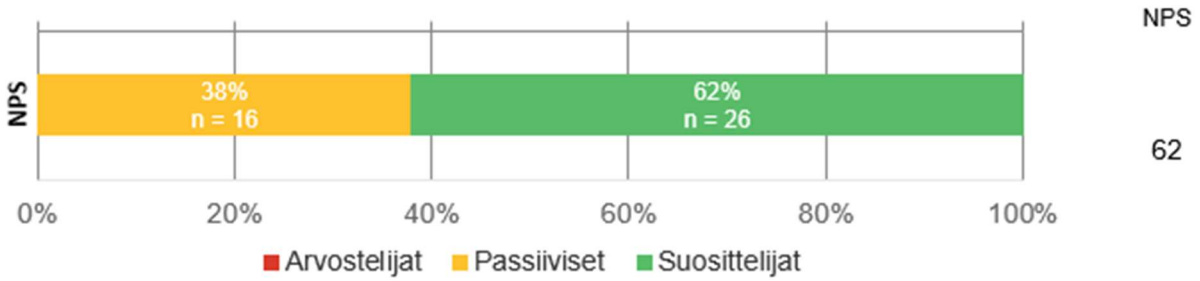
- Läheisviestinnän kehittäminen huomioiden yhteys Tukenan strategiaan (johdon viesti läheisille uudesta strategiasta T1)
- Läheisiltojen sisällön kehittäminen
- Tuetaan henkilöstöä hyvän läheiskokemuksen toteuttamisessa esim. koulutuksin ja valmennuksin.
- Varmistetaan nopea tuki haastavissa tilanteissa esim. yhteisösovittelun keinoin.

Tilaajakyselyn tulokset

Tilaajatyytyväisyyskyselyssä (toteutettu syksyllä 2025) 62 % vastaajista suosittelisi erittäin todennäköisesti Tukena Oy:n palveluita. Tilaajakyselyssä NPS-lukumme oli 62 (vastaajia 42). Keskiarvo oli 8,7 asteikolla 0–10.

Kuinka todennäköisesti suosittelisit palveluitamme?

Vastaajien määrä: 42

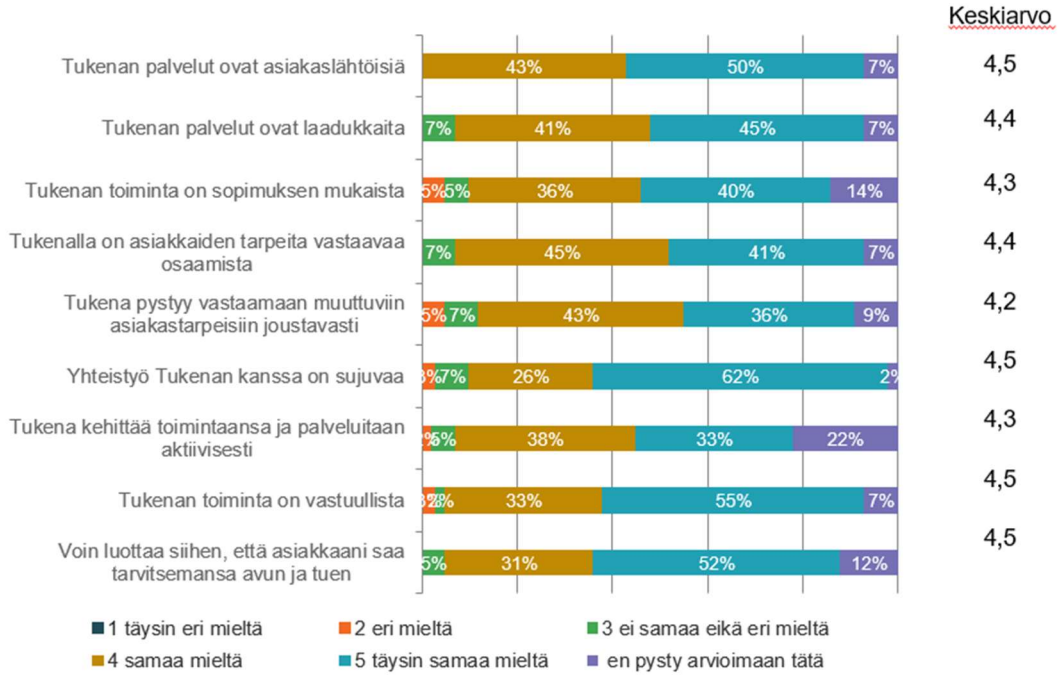


Tilaajien kokemuksia Tukenasta ja Tukenan palveluista selvitetään yhdeksän väittämän avulla, johon tilaajan edustajat vastaavat valitsemalla omaa kokemustaan parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Asteikko on viisiportainen (täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä). Kyselyn väittämät ovat:

- Tukenan palvelut ovat asiakaslähtöisiä
- Tukenan palvelut ovat laadukkaita
- Tukenan toiminta on sopimuksenmukaista
- Tukenalla on asiakkaiden tarpeita vastaavaa osaamista
- Tukena pystyy vastaamaan muuttuviin asiakastarpeisiin joustavasti
- Yhteistyö Tukenan kanssa on sujuvaa
- Tukena kehittää toimintaansa ja palveluitaan aktiivisesti
- Tukenan toiminta on vastuullista
- Voin luottaa siihen, että asiakkaani saa tarvitsemansa avun ja tuen

Lisäksi tilaajan edustajat voivat antaa sanallista palautetta.

Arvioi alla olevia väittämiä
Vastaajien määrä: 42

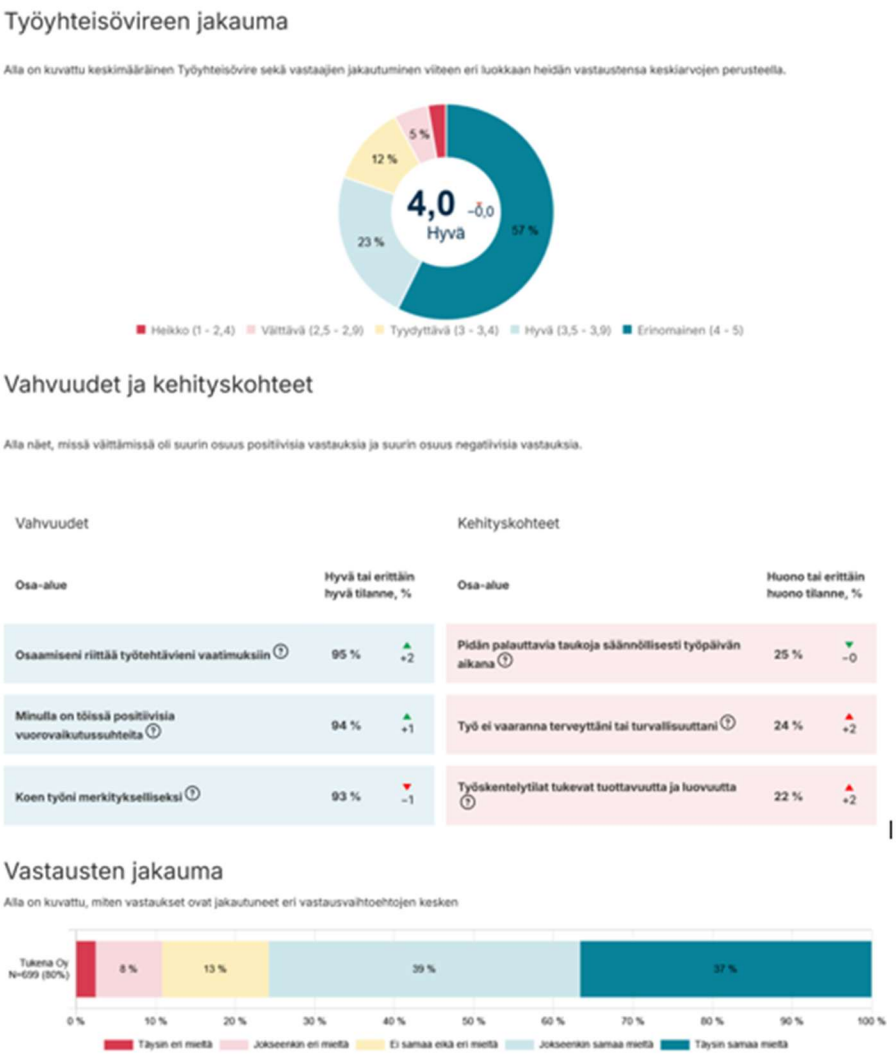


Tilaajakokemus: sovitut toimenpiteet

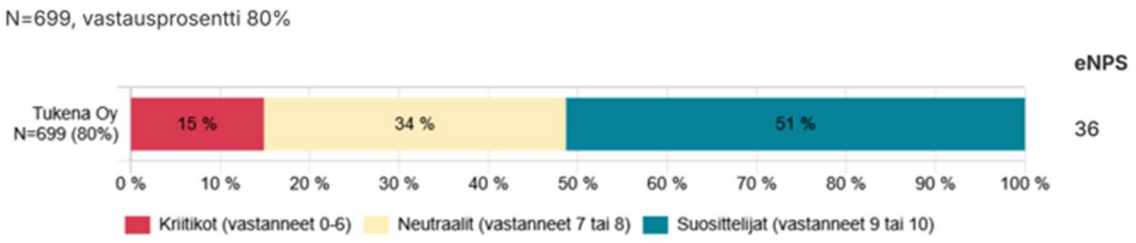
- Vahvistetaan edelleen yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa.
- Vahvistetaan työntekijöiden erityisosaaminen esim. tarjoamalla koulutuksia Tukena Oy:n omalla koulutusalustalla TAKOMO:ssa. Tavoitteena on varmistaa, että työntekijöiden osaaminen vastaa asiakastarpeita.
- Lisäksi kyselyiden pohjalta yksiköt määrittelevät yksikön kehittämistoimenpiteet.

Henkilöstökokemus

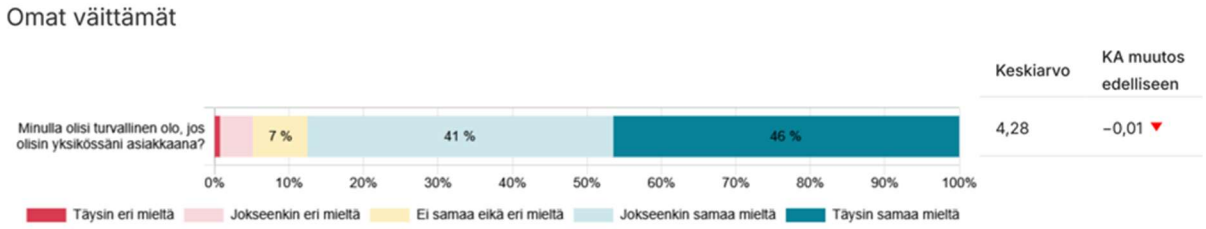
Vuosittaisen Työyhteisövire-kyselyn (kysely toteutettu syksyllä 2025) perusteella työhyvinvointi Tukena Oy:ssä on keskimäärin hyvällä tasolla (kyselyn n= 699, vastaus-% = 80). Keskeiset vahvuudet ja kehittämiskohteet sekä vastausten jakauma on esitetty seuraavissa kuvissa.



Henkilöstökokemusta mittaava suosittelumittari NPS kerättiin saman kyselyn yhteydessä; myös NPS on hyvällä tasolla 36 (asteikko –100 – +100; edellisvuonna 41). Vastausten jakauma vuodelta 2025 seuraavassa kuvassa.



Omana kysymyksenä kartoitimme, olisiko vastaajalla turvallinen olo, jos hän olisi yksikössä asiakkaana (ka. 4,28). Kuvassa alla on esitetty vastausten jakauma.



Henkilöstökokemus: sovitut toimenpiteet

- Vahvistetaan edelleen asiakasturvallisuutta mm. väkivallan ehkäisyn ja ennakoinnin koulutuksilla
- Varmistetaan työyhteisöille nopea apu ja tuki haastavissa tilanteissa mm. koulutuksin, valmennuksin ja sovittelulla
- Kiinnitetään huomiota työtapaturmiin ja niiden ehkäisyyn, painopisteenä työmatkatapaturmien ehkäisy ja haipro-ilmoitusten käsittelyn kehittäminen
- Vahvistetaan työsuojeluyhdyshenkilöiden roolia yksiköiden työsuojelun ja työhyvinvoinnin kehittämisessä edelleen
- Vahvistetaan työkykyjohtamista ja johtajien edellytyksiä tukea kokonaisvaltaisesti henkilöstön hyvinvointia sekä yksilö- että yhteisötasolla
- Vahvistetaan läheltä johtamista johtamisvalmennuksella ja varmistetaan johtamislupauksen toteutuminen
- Tiivistetään yhteistyötä työterveys- ja vakuuttajakumppaneiden kanssa ja vahvistetaan ennaltaehkäisevän tuen käyttöä ja ennakointiajattelua työhyvinvoinnin varmistamiseksi
- Vahvistetaan organisaation sisäistä yhteistoimintaa ja tätä kautta yhteistä ymmärrystä hyvästä henkilöstökokemuksesta ja sitä edellyttävistä toimenpiteistä
- Tehdään erilaisia toimia henkilöstön liikkumisen ja palautumisen tukemiseksi
- Vahvistetaan Tukenan henkilöstön työyhteisötaitoja
- Työskentelytilojen haasteiden selvittäminen ja niiden kehittäminen.

Yhtiötasolle valitut RAI-laatuindikaattorit

THL:n vertailutietokannassa seurattavat RAI-indikaattoreiden yhtiötason laatuindikaattorit ovat toteutuneet 7–12/2025:

Laatuindikaattori	Tavoite %	Toteutunut % 2/2025
Osallisuus, asiakas itse on osallistunut arviointiin	**90**	72
Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö	**90**	37
Yhteydenpitoa viimeisen kuukauden aikana	**90**	**92**
Asiakkaalla on luottohenkilö	**90**	**84**
Lääkehoito: käytössä rauhoittava, unilääke antipsykootti vrt. erotus psykiatrisen sairauden diagnoosi, erotus %	**<10**	**3**
Kiusattuja	**<10**	**11**

RAI-indikaattorit: sovitut toimenpiteet:

Yhtiötasolle valituista indikaattoreista poistetaan “Yhteydenpitoa viimeisen kuukauden aikana”, koska se on ollut hyvällä tasolla koko RAi-arviointien ajan. 100 % tai 0 % toteutumista ei RAI-mittareilla ole mahdollista todentaa, koska 100 % ja 0 % toteumat näytetään karkeistettuna arvona (vaihteluväli).

Tukenan yhtiötasolle valitut laatuindikaattorit 18.5.2026 alkaen:

Laatuindikaattori	Tavoite %	2026
Osallisuus, asiakas itse on osallistunut arviointiin	**90**	
Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö	**90**	
Asiakkaalla on luottohenkilö	**90**	
Lääkehoito: käytössä rauhoittava, unilääke antipsykootti vrt. erotus psykiatrisen sairauden diagnoosi, erotus %	**<10**	
Kiusattuja	**<10**	