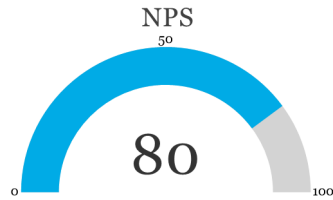
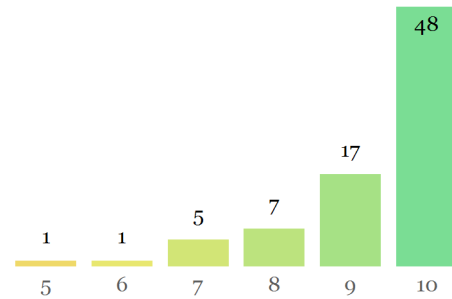


Kotiin vietävät Helsinki 2025/Q1

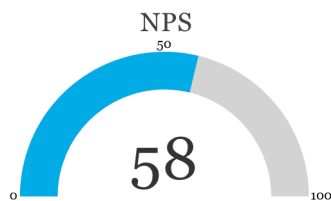


😊 Suosittelijat	65
😐 Passiiviset	12
😞 Arvostelijat	2

NPS jakauma

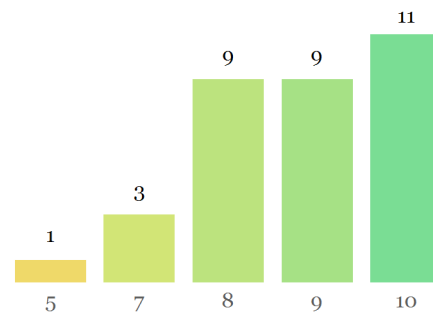


Kotiin vietävät Vantaa 2025/Q1

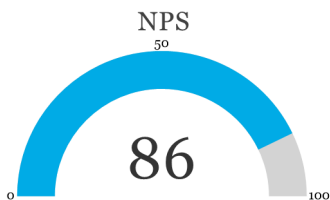


😊 Suosittelijat	20
😐 Passiiviset	12
😞 Arvostelijat	1

NPS jakauma



Kotiin vietävät Espoo 2025/Q1



😊 Suosittelijat	12
😐 Passiiviset	2
😞 Arvostelijat	0

NPS jakauma



Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Valvontakäyntejä ei ole ollut	ASTUN kanssa yhteistyötapaaminen 4.6.2025.	Esihenkilöt
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Asiakastyö on toteutunut palvelusopimusten mukaisesti. Henkilöstö on ollut pysyvää, eikä uusia työntekijöitä ole aloittanut. Asiakkuuksia on päättynyt runsaasti LUVNin ja VAKEn alueilla, minkä vuoksi määräaikaisia työntekijöitä on lopettanut kolme.	Asiakasohjauksen elpyessä reagoimme lisäämällä henkilökuntaa.	Esihenkilöt
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on tehty kaksi, toinen koskenut vieraan henkilön epäasiallista käytöstä työntekijää kohtaan ja toinen liukastumista/kaatumista	Kotiin vietävissä palveluissa poikkeamailmoituksia tehdään hyvin vähän. Rohkaistaan tähän jatkossa enemmän, sillä Sininauhan ohjeistus on "mikäli mietit poikkeaman tekemistä niin tee se".	Esihenkilöt
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Omaohjaajuus on toteutunut kotiin vietävissä palveluissa sovitusti. Mikäli omaohjaaja on ollut poissa, niin varaohjaaja on tuurannut.	Asiakkailla on nimetty aina kaksi ohjaajaa, toinen omaohjaaja ja toinen varaohjaaja	Esihenkilöt, työryhmä
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Helsingissä vastausprosentti ollut 76%, Vantaalla 92% ja Espoossa 87%. Kotiin vietävät PK-seutu NPS oli 75, asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä kotiin vietävään palveluun.	Asiakastyytyväisyyskyselystä on aktiivisesti muistuteltu ja olemmekin saaneet vastausprosentin nousemaan. Tähän kiinnitetään huomiota myös jatkossa	Esihenkilöt
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Tietoturvaan liittyviä poikkeamia ei ole ollut	Kiinnitetään jatkossa myös tähän huomiota	Työryhmä