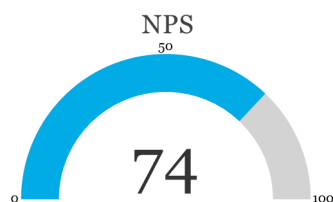
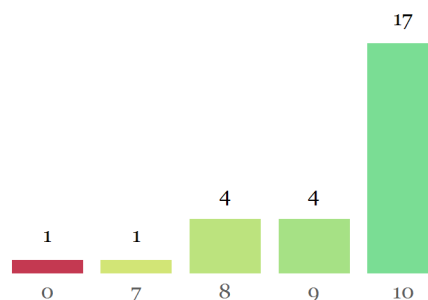


Päiväkeskus Espoon Illusia 2025/Q1



 Suosittelijat 21
 Passiiviset 5
 Arvostelijat 1

NPS jakauma



Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	12.2.2025 pidetty sopimusvalvontatapaaminen Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen kanssa. Tapaamisella käytiin läpi mm. asiaksturvallisuutta wc- suihkutiloissa ja yleistä yhteistyön kehittämistä.	Tarkennettu asiakkaiden wc- ja suihkutiloissa liittyvään asiointiin toimintamalleja ja hankittu hälytysnapit ko.tiloihin.	Toteutettu. Vastuuhenkilöinä esihenkilöt ja tiimi.
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Ensimmäisen kvartaalin aikana ollut henkilöstövajetta, jota on paikattu sijaisilla. Havaittu sijaisten määrässä puutteita.	Rekrytoitu lisää sijaisia sijaisrinkiin ja nyt sijaislista on riittävän kattava.	Toteutettu. Vastuuhenkilönä yksikön esihenkilö.
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Häiriökäyttäytyminen 10 Ensiapu ja hoitotyö 3 Muut 3 Kiinteistö 3 Tietoturvailmoitus 1 Paloilmoitus 0 Häirintä 0 Kaikki yhteensä 20	Suurin osa (50 %) poikkeamatilanteista on johtunut häiriökäyttäytymisestä. Tähän reagoitu lisäämällä vartiointipalvelua päiväkeskukseen ja tarkennettu toimintaohjeita henkilöstön kesken. Muihin yksittäisiin poikkeamiin on reagoitu ajantasaisesti niiden vaatimalla tavalla.	Osa toimenpiteistä jo toteutettu. Toimintaohjeiden tarkentamista jatketaan kevään ja kesän aikana. Vastuuhenkilöinä yksikönpäällikkö ja palvelualuepäällikkö.
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Ensimmäisen kvartaalin aikana olleen henkilöstövajeen vuoksi yksittäisinä päivinä on jouduttu rajaamaan palvelun saatavuutta (esim. suihkun käyttö) turvallisuussyistä (ei riittävää resurssia suihkun käytön turvallisuuden valvontaan).	Lisätty henkilöstöresurssia vahvistamalla sijaislistaa.	Toteutettu. Vastuuhenkilönä yksikön esihenkilö.
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastytyväisyyskyselyn NPS on ensimmäisellä kvartaalilla 74. Vastaajamäärä 27. Palaute on ollut pääasiassa positiivista. Suosittelijoita kyselyssä oli 21, neutraaleja/passiivisia 5 ja arvostelijoita 1.	Pyritään lisäämään asiakastytyväisyyskyselyn vastaajamäärää seuraavalla kvartaalilla.	Seuraava kysely toteutetaan kesäkuun alussa. Vastuuhenkilöinä päiväkeskuksen ohjaajat ja esihenkilö.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojan ja -turvaan liittyvät poikkeamat	Päiväkeskuksen toiminta on anonymiä eikä asiakstietoja kirjata tai rekisteröidä. Ensimmäisen kvartaalin aikana päiväkeskuksesta on kirjattu 1 tietoturvaan liittyvä poikkeama.	Koko Sininauha-työ-konsernin henkilöstön tietoturva osaamista vahvistetaan pakollisella tietoturva-koulutuksella.	Koko henkilöstön on käytävä pakollinen tietoturva-koulutus toukokuun aikana. Vastuuhenkilönä esihenkilö ja henkilöstö.