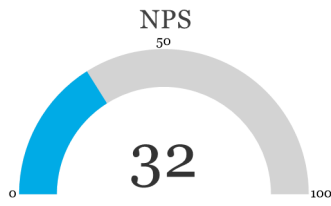
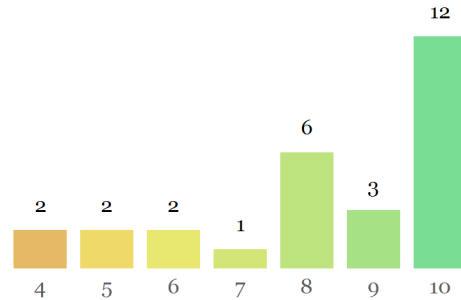


Vuorelan asumispalveluyksikkö 2025/Q1



NPS jakauma



Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontäkynnit, saadut muistutukset)	Ohjaus- ja valvontäkynntejä ei ole ollut		
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstön riittävyys ja mitoitus tarkastelujaksolla on ollut sopimusten edellyttämällä tasolla. Henkilöstövaihdoksia ei ole ko. ajanjaksolla.		
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoitukset tarkastelujaksolla: Häiriökäyttäytyminen 18 Paloilmoitin 9 Ensiapu ja hoitotyö 9 Muut 5 Kiinteistö 3	Poikkeamailmoitukset on käyty läpi tiimipalaverissa viikottain. Havaittu, että prosessin varmistamiseksi olisi syytä viedä poikkeamailmoitukset etukäteen tiimin esityslistaan, jotta varmistuu jokaisen poikkeaman käsittely tiimipalaverissa.	Poikkeamailmoitusten kuvaukset viedään jatkossa tiimipalaverin esityslistalle poikkeamailmoituksen tekovaiheessa. Vastuuhenkilönä toimii työryhmä ja tiimiesihenkilö.
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Palveluita on toteutettu palvelun ostajan palvelunkuvausten mukaisesti. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja. Asiakkaille on tehty viikoittain kotikäynti. Tarkastelujakson aikana jokaisen asiakkaan kanssa on täytetty Sinimittari-arviointi.	Havaittu tarvetta vakioida omaohjaajan tehtävänkuvaa, jotta varmistetaan vieläkin vahvemmin tasalaatuinen omaohjaajuus. Luodaan omaohjaajan tehtävistä kattava kuvaus.	Työkennellään omaohjaajan tehtävänkuvan kanssa työryhmän kehittämispäivässä. Vastuuhenkilö yksikönpäällikkö ja tiimiesihenkilö.
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastyytyväisyyskyselyt on tehty asiakkaille maaliskuussa 2025. Vastaajia oli asumispalveluissa 28 ja ensisuojaassa 9. NPS oli asumispalveluissa 32 ja ensisuojaassa 56. Asiakastyytyväisyys on noussut hienoisesti edelliseen tarkastelujaksoon nähden.	Asiakastyytyväisyyskyselyt on käyty tiimissä läpi. Tavoitteena on keskittyä jatkossakin asiakastyön laatuun ja saada pidettyä asiakastyytyväisyys ennallaan. Emme ole käyneet asiakastyytyväisyyskyselyitä läpi asiakkaiden kanssa ja tämä on otettu tavoitteeksi seuraavalle tarkastelujaksolle.	Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi asukaskokouksissa. Vastuuhenkilönä toimii työryhmä.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat	Tarkastelujaksolla on saatettu asumispalveluyksikön arkistointi ajantasalle. Tietosuojaan liittyviä poikkeamailmoituksia ei ole.		