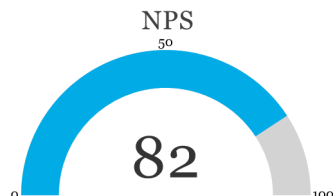
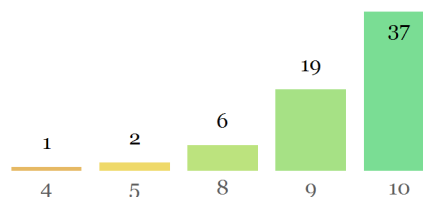


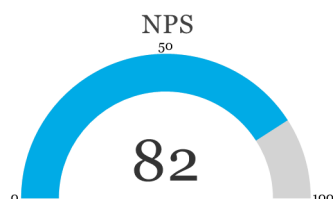
720 Kotiin vietävät Helsinki 2025/Q2



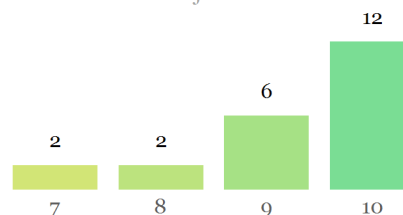
NPS jakauma



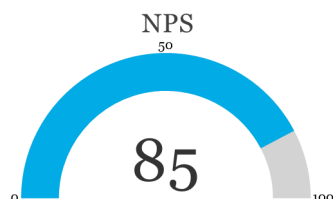
720 Kotiin vietävät Vantaa



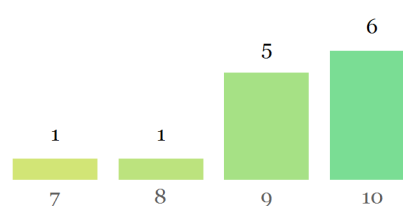
NPS jakauma



720 Kotiin vietävät Espoo



NPS jakauma



Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Valvontakäyntejä ei ole ollut. ASTU:n kanssa oli yhteistyötapaaminen 4.6.2025. Keskusteltu Helsinkiin liittyvistä asioista.	ASTU:n valvontakäynti loppusyksystä, aika sovitaan myöhemmin	Esihenkilöt
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Asiakastyö on toteutunut palvelusopimusten mukaisesti. Asiakkuuksia päättynyt LUVNin ja VAKE:n alueilla. Kahden työntekijän työt päättyneet kesäkuussa, toinen työskennellyt VAKE:lla ja toinen LUVN:illa. Muu henkilöstö on ollut pysyvää, uusia työntekijöitä ei toisella kvartaalilla ole aloittanut.	Asiakasohjauksen elpyessä VAKE:lla/LUVN:illa reagoimme lisäämällä henkilökuntaa, kuten myös Helsingin toiminnan kasvaessa.	Esihenkilöt
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on tehty kolme. Yksi on koskenut asiakkaan liukastumista/kaatumista, yksi vainajan löytymistä ja yksi tietoturvaan liittyvä poikkeama.	Käydään jatkuvaa keskustelua työryhmässä poikkeamailmoitusten tärkeydestä.	Esihenkilöt, työryhmä
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 63%, Vantaalla 67% ja Espoossa 48 %. NPS oli 82, asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä kotiin vietävään palveluun.	Vastausprosentti on laskenut jonkin verran kaikilla alueilla. Vastausprosenttiin kiinnitetään huomioita muistuttamalla kyselystä aktiivisemmin ja seuraamalla täyttämistä excelillä.	Esihenkilöt, työryhmä
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Tietoturvaan liittyviä poikkeamia on ollut yksi.	Varmistetaan työrauha laskutuksen yhteydessä.	Esihenkilöt