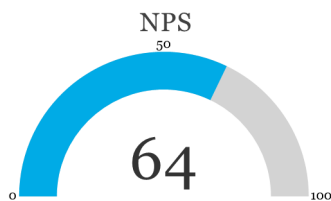
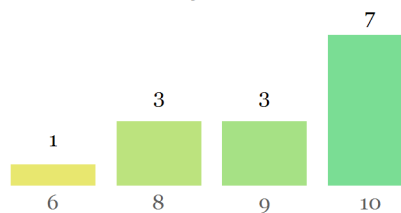


400 Päiväkeskus Espoon Illusia 2025/Q2



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.		
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstöä on ollut sovitun verran. Akuutteja poissaoloja on paikattu keikkalaisilla.	Akuutin poissaolon ilmaantuessa laitetaan keikkalaisrinkiin viestiä ja pyritään paikkaamaan poissaolo	Työryhmä, esihenkilöt
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on ollut yhteensä 17, joista 16 uusia ja yksi aiemman poikkeamailmoituksen täydentäminen. Häiriökäyttäytymiseen liittyviä poikkeamia on tehty 6, Ilkivaltaan liittyviä 1, Vesivahinkoon liittyviä 2, Sairaskohtaukseen 1, Tapaturmaan 2, muita tapahtumia tai "läheltä piti"- tilanteita ollut 5	Käydään jatkuvaa keskustelua siitä, miten häiriötilanteita voisi ennalta ehkäistä.	Työryhmä, esihenkilöt
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Päiväkeskuspalveluita on toteutettu sovitusti.		
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastytyväisyyskyselyn NPS on ensimmäisellä kvartaalilla 64. Vastaajamäärä 14. Palaute on ollut pääasiassa positiivista. Suosittelijoita kyselyssä oli 10, neutraaleja/passiivisia 3 ja arvostelijoita 1.	Vastausmäärä on ollut alhaisempi kuin alkuvuoden osalta. Pyritään lisäämään asiakastytyväisyyskyselyn vastaajamäärää seuraavalla kvartaalilla. Asiakastytyväisyyskyselylle on sovittu elokuulle 2 "tehoviikkoa", jolloin keskitytään kyselyn täyttämiseen.	Elokuun kaksi viimeistä viikkoa. Työryhmä.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Päiväkeskuksen toiminta on anonymiä eikä asiakastietoja kirjata tai rekisteröidä. Tietoturvapoikkeamia ei ole ollut.		