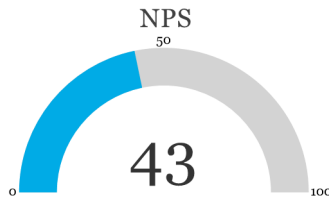
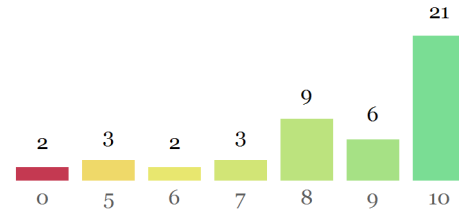


400 Päiväkeskus Espoon Illusia 2026/Q1



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. LUVNilta tullut selvityspyyntö poikkeamatilanteeseen liittyen 24.3.	Selvityspyyntöön vastattu määräajan sisällä ja korjaavat toimenpiteet suunniteltu.	Esihenkilöt, työryhmä kiinteistöpuoli. Toimenpiteet käynnistettiin heti ja tehtiin loppuun viikon 15 aikana.
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstöä on ollut sovitun verran. Poissaoloja on paikattu keikkalaisilla. Keikkavuoroja on tehty yhteensä 42kpl.	Useamman vakituisen keikkalaisen lopetettua keikkalaisrinkiä on vahvistettu ensimmäisen kvartaalin aikana. Perehdytysvuoroissa on käynyt neljä uutta henkilöä. Poissaoloja on pystytty näillä toimenpiteillä paikkaamaan hyvin. Jatketaan edelleen uusien ihmisten perehdyttämistä sekä hankitaan sijaiset etukäteen tiedossa oleville aikajaksoille kun henkilöstövajetta.	Työryhmä, esihenkilöt. Jatkuvaa toimintaa.
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on ollut yhteensä 25. Häiriökäyttäytymiseen liittyviä poikkeamia on ollut 13 (kaksi fyysiseen väkivaltaan liittyvä, 11 sanalliseen uhkailuun), Kiinteistöön liittyviä 4, Ensiapu- tai hoitotyötilanteita 3, muita tapahtumia tai "läheltä piti"-tilanteita 7. Naapurustoon liittyviä ilmoituksia on otettu vastaan 6, ympäristökierroksia tehty 50.	Poikkeamailmoitukset käsitellään työryhmässä viikottain tiimipalaverissa. Palavereista tehdään muistiot ja toimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti. Osa käydään läpi myös tilaajan kanssa.	Työryhmä, esihenkilöt. Jatkuvaa toimintaa.
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Päiväkeskus on ollut sovitusti auki ja palvelut ovat muuten toteutuneet, mutta osa wc-tiloista on ollut poissa käytöstä kuuden viikon ajan. Suihku on ollut myös poissa käytössä viikon, sillä asiakkaita on jouduttu ohjaamaan käyttämään kyseistä wc-tilaa muiden ollessa remontissa.	Vesivahinkoon liittyvät korjaustyöt ovat käynnissä ja kaikki wc-tilat otetaan käyttöön heti remontin valmistuessa.	Työryhmä, Esihenkilöt. Remonttia seurataan ja tehdään tarvittavat toimenpiteet sen suhteen heti kun voidaan
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Yhteisökokouksia on järjestetty viikottain, osallistujia kokouksissa on ollut 8-18 henkilöä. Asiakastytyväisyyskyselyn NPS on ensimmäisellä kvartaalilla 43. Vastajamäärä oli 46 henkilöä. Palaute on ollut pääasiassa positiivista. Suosittelemia kyselyssä oli 26, neutraaleja/passiivisia 12 ja arvostelijoita 7. Avoimissa vastauksissa nousi esiin ruoka, henkilökunta, vertaistuki.	Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin tammikuun aikana. Tavoite oli nostaa vastajamäärää, siinä onnistuttiin. NPS- luku laskenut, pyritään saamaan se nousemaan.	Toteutetaan seuraava kysely touko-kesäkuun vaihteessa.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojan ja -turvaan liittyvät poikkeamat	Päiväkeskuksen toiminta on anonymiä eikä asiakastietoja kirjata tai rekisteröidä. Tietoturvapoikkeamia ei ole ollut.		