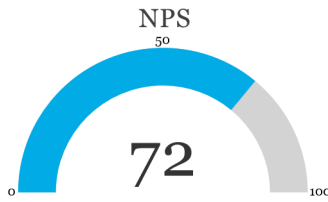
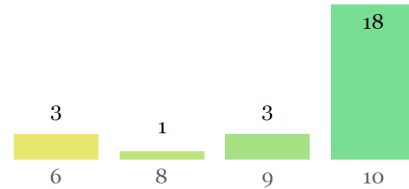


400 Päiväkeskus Espoon Illusia 2025/Q3



NPS jakauma



Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Länsiudenmaan hyvinvointialue tehnyt ohjaus- ja valvontakäynnin sovitus 7.10.2025	Kun raportti saadaan niin tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.	Esihenkilöt. Aikatauluna vuoden 2025 loppuun mennessä.
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstöä on ollut sovitus verran. Akuutteja poissaoloja on paikattu keikkalaisilla. Yhden 50% työntekijän työt päättyneet päiväkeskuksessa syyskuussa, tilalla aloittanut ohjaaja 100% työajalla, joten henkilöstöresurssia on enemmän kuin aiemmin.	Akuutin poissaolon ilmaantuessa laitetaan keikkalaisrinkiin viestiä ja pyritään paikkaamaan poissaolo. Myös ennalta tiedossa oleviin poissaoloihin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla.	Työryhmä, esihenkilöt
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on ollut yhteensä 28. Häiriökäyttötymiseen liittyviä poikkeamia on tehty 22, Kiinteistöön liittyviä 2, Tapaturma/ensiaputilanteita 4	Käydään jatkuvaa keskustelua siitä, miten häiriötilanteita voisi ennalta ehkäistä. Poikkeamailmoitusten tärkeydestä puhutaan myös jatkossa ja nyt niitä onkin tehty enemmän.	Työryhmä, esihenkilöt
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Asiakkaiden käytössä ollut kylpyhuone oli poissa käytössä wc-pöntön vian vuoksi yhteensä kuusi päivää, jolloin suihkuun ei päässyt.	Vika korjattiin huollon toimesta.	Työryhmä
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Yhteisökokoukset on järjestetty sovitus viikottain. Asiakastytyväisyyskyselyn NPS on kolmannella kvartaalilla 72. Vastaajamäärä 25. Palaute on ollut pääasiassa positiivista. Suositteijoita kyselyssä oli 21, neutraaleja/passiivisia 1 ja arvostelijoita 3.	Yritetään saada asiakkaita kiinnittämään myös muihin palveluihin ja eteenpäin päiväkeskuksesta. Pyritään nostamaan asiakastytyväisyyskyselyn vastaajamäärää.	Työryhmä
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojan ja -turvaan liittyvät poikkeamat	Päiväkeskuksen toiminta on anonyymiä eikä asiakastietoja kirjata tai rekisteröidä. Tietoturva poikkeamia ei ole ollut.		