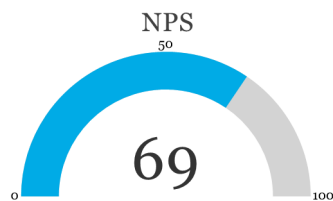
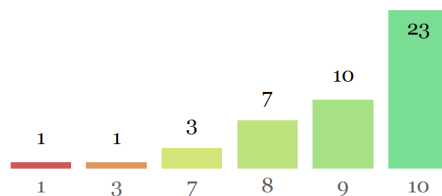


400 Päiväkeskus Espoon Illusia 2026/Q2



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.	Tarvittaessa ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan.	Esihenkilöt
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstä on ollut sovitun verran. Poissaoloja on paikattu keikkalaisilla. Keikkavuoroja on tehty 60kpl.	Kesäsjajaisuus on sovittu, jotta päiväkeskuspalvelu voidaan turvata myös lomakaudella. Keikkalaisrinkiä on vahvistettu uusilla keikkalaisilla ja järjestämällä perehdytysvuoroja.	Esihenkilöt, työryhmä. Jatkuvaa toimintaa.
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on ollut yhteensä 21, laskien -3 edellisestä kvartaalista. Häiriökäyttäytymiseen liittyviä poikkeamia on ollut 10 (kaksi fyysiseen väkivaltaan liittyvää, kahdeksan sanalliseen uhkailuun), Kiinteistöön liittyviä kaksi, muita tapahtumia tai "läheltä piti"-tilanteita viisi. Naapurustoon liittyviä ilmoituksia on otettu vastaan neljä, ympäristökierroksia tehty 61.	Poikkeamailmoitukset käsitellään työryhmässä viikottain tiimipalaverissa. Palavereista tehdään muistiot ja toimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti. Osa käydään läpi myös tilaajan kanssa säännöllisissä yhteistyöpalaverissa.	Esihenkilöt, työryhmä. Jatkuvaa toimintaa.
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Päiväkeskus on ollut sovitusti auki ja palvelut ovat toteutuneet sovitusti muutoin, mutta asiakastietokone oli poissa käytöstä kaksi viikkoa.	Vesivahinkoon liittyvät korjaustyöt on saatu päätökseen. Asiakastietokone on myös korjattu.	Esihenkilöt, työryhmä. Jatkuvaa toimintaa.
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Yhteisökokoukset on järjestetty sovitusti viikottain, osallistujia on ollut yhteensä 171 kvartaalin aikana. Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin kesäkuussa. Vastauksia saatiin yhteensä 45. Vastausmäärään vaikutti negatiivisesti se, että asiakastietokone jolla kyselyä täytettiin, rikottiin kyselyn aikana joten vastausaika jäi sovitun lyhyemmäksi. NPS-luku oli 69, asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun.	Vastaukset käydään läpi ja niiden pohjalta suunnitellaan mahdolliset toimenpiteet.	Esihenkilöt. Heinäkuu 2026.
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.		