400 Päiväkeskus Espoon Illusia 2026/Q3

Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
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. Poissaoloja on paikattu keikkalaisilla. Keikkavuoroja on tehty yhteensä 54 kpl.	Kesäsijaisuus, jolla paikattiin lomakauden poissaoloja, toteutui sovitusti.	
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on ollut yhteensä 17, laskien -8 edelliseen kvartaaliin verrattuna. Asiakastyöhön liittyviä poikkeamia on ollut yksi. Naapurustoon liittyviä ilmoituksia on otettu vastaan 9, joista yksi on ollut positiivinen palaute. Ympäristökierroksia on tehty 95.		
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Päiväkeskuspalveluita on toteutettu sovitusti viimeiseen päivään asti.	Päiväkeskuspalvelu on päättynyt Sininauha Oy:n tuottamana 30.9.2026	
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Yhteisökokoukset on järjestetty sovitusti viikoittain. Asiakastyytyväisyyskyselyn NPS on kolmannella kvartaalilla 66. Vastaajamäärä 35. Palaute on ollut pääasiassa positiivista. Suosittelijoita kyselyssä oli 26, neutraaleja/passiivisia 6 ja arvostelijoita 3. Avoimissa palautteissa nousee esille erityisesti henkilökunnan osaaminen ja kohtaaminen.		
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Päiväkeskuksen toiminta on anonyymiä eikä asiakastietoja kirjata tai rekisteröidä. Tietoturvapoikkeamia ei ole ollut.		

Asiakkaiden kokemukset ovat tärkeä osa palvelujen laadun ja vaikuttavuuden arviointia. Asiakaspalautteen avulla asiakkaamme saavat äänensä kuuluviin, ja saamme tietoa siitä, miten palvelumme vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Palautetta käsitellään säännöllisesti ja **sitä hyödynnetään palvelujen ja toiminnan kehittämisessä osana jatkuvaa parantamista.**

Asiakaskokemusta seurataan **muun asiakaspalautteen lisäksi NPS-mittarilla**, joka kuvaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta. NPS muodostetaan suosittelijoiden (9-10) ja arvostelijoiden (0–6) prosenttiosuuksien erotuksena. Neutraalit vastaukset (7–8) eivät vaikuta NPS-lukuun.



