520 Kotiin vietävät Turku 2026/Q3

Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Ei valvontakäyntejä		
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Asiakastyö on toteutunut palvelusopimusten mukaisesti, ja toiminnan jatkuvuus on varmistettu riittävällä henkilöstöresursoinnilla.		
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Jakson aikana tapahtui asiakkaan aiheuttama vesivahinko, josta tehtiin poikkeamailmoitus.	Asiakkuus päätettiin tapahtuneen vesivahingon seurauksena.	Esihenkilöt
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Asiakastapaamiset ovat toteutuneet palvelusopimusten mukaisesti suunnitellusti.		
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti 50% ja NPS 80. NPS on parantunut 60:stä 80:een, mikä kertoo asiakastyytyväisyyden myönteisestä kehityksestä. Vastausprosentti on laskenut 66 prosentista 50 prosenttiin.	Tavoitellaan vastausprosentin nousua kannustamalla asiakkaita vastaamaan palautekyselyihin tulevilla kausilla.	Esihenkilöt / Muu työryhmä
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Tietosuojaan liittyviä poikkeamailmoituksia ei ole tehty		

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.



