720 Kotiin vietävät Pk-seutu 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.	Loppuvuodesta valvontakäynti ASTU:n kanssa.	Esihenkilöt. Loka-joulukuu 2026.
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Asiakastyö on toteutunut palvelusopimusten mukaisesti. Yksi työntekijä on lopettanut, tilalla aloitti uusi.	Akuuteissa poissaoloissa varaohjaaja on tuurannut. Kesäsijaisuudet toteutuivat sovitusti ja loma-ajan asiakastyö turvattiin.	Esihenkilöt. Jatkuvaa toimintaa.
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on tehty kolme, viime kvartaaliin nähden laskua on -1.	Poikkeamat käsitellään poikkeamailmoitusjärjestelmässä esihenkilön toimesta. Lisäksi ne käydään läpi tiimeissä. Yhdestä poikkeamasta tehtiin myös ilmoitus lupa- ja valvontavirastoon sekä se käsiteltiin tilaaja-asiakkaan kanssa.	Esihenkilöt, tietosuojavastaava. Jatkuvaa toimintaa.
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Omaohjaajuus on toteutunut kotiin vietävissä palveluissa sovitusti. Mikäli omaohjaaja on ollut poissa, niin varaohjaaja on tuurannut.	Kesäsijaisuudet toteutuivat sovitusti.	Esihenkilöt, työryhmä. Jatkuvaa toimintaa.
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti Helsingissä oli 58 %, Vantaalla 56%, Espoossa 43%. NPS-luku Helsingissä on 89, Vantaalla 64 ja Espoossa on 75, eli asiakkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä palveluun. Vantaalla luku hieman laskenut, muilla alueilla noussut.	Kyselytulokset käydään tiimissä läpi ja suunnitellaan toimenpiteet. Vastausprosentti jäi tavoitteen alle. Viimeisen kvartaalin aikana toteutetaan asiakkaiden kanssa vastuullisuuskysely.	Esihenkilöt, työryhmä. Lokakuu 2026.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Kantasiirtymä on vielä kesken osan tilaaja-asiakkaiden kanssa. Tietoturvaan liittyviä poikkeamia on ollut yksi.	Poikkeamasta tehtiin epäkohtailmoitus sekä siitä ilmoitettiin tilaaja-asiakkaille. Myös tietosuojavaltuutetulle on tehty ilmoitus.	Toimenpiteet ovat käynnissä edelleen. Esihenkilöt, tietosuojavastaava. Syys-Lokakuu 2026

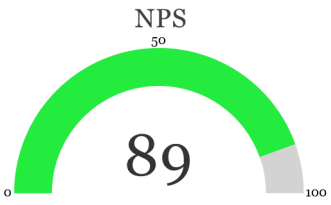
Omavalvonnan seurantaraportti

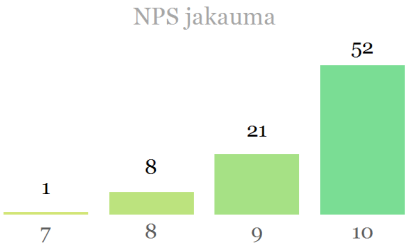
Sininauha Oy

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.**

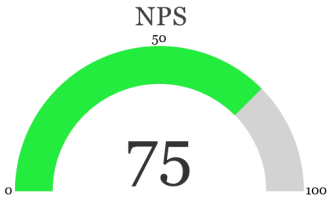
Asiakaskokemusta seurataan **muun asiakaspalautteen lisäksi NPS-mittarilla**, joka kuvaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta. NPS muodostetaan suosittelijoiden (9–10) ja arvostelijoiden (0–6) prosenttiosuuksien erotuksena. Neutraalit vastaukset (7–8) eivät vaikuta NPS-lukuun.

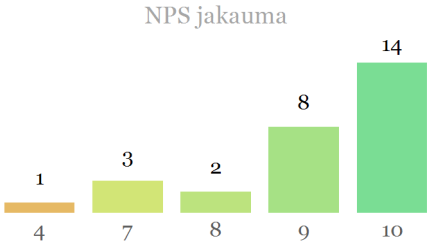
720 Kotiin vietävät Helsinki





720 Kotiin vietävät Luvn





720 Kotiin vietävät Vantaa

