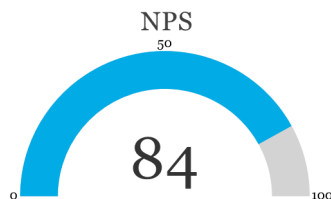
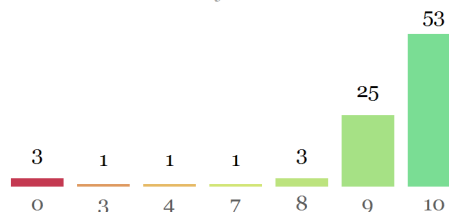


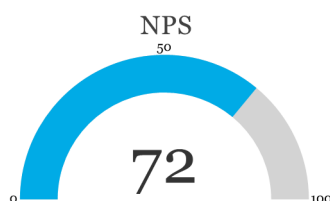
720 Kotiin vietävät Helsinki 2025/Q3



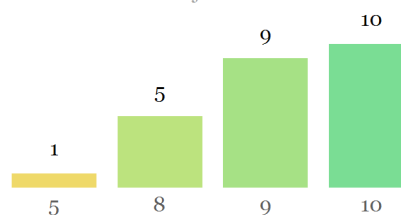
NPS jakauma



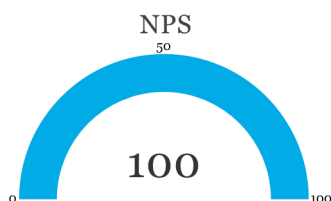
720 Kotiin vietävät Vantaa



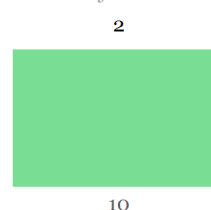
NPS jakauma



720 Kotiin vietävät Espoo



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.	ASTUN kanssa sovittu ohjaus- ja valvontakäynti joulukuussa.	Esihenkilöt
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Asiakastyö on toteutunut palvelusopimusten mukaisesti. Asiakkuuksia päättynyt LUVNin ja VAKE:n alueilla, Helsingissä asiakas- ja asuntomäärä hieman kasvanut. Kahden LUVN:in alueella työskennelleen ohjaajan työt päättäneet lokakuussa, tilalle on tullut yksi uusi ohjaaja. Helsingistä on lähtenyt yksi ohjaaja ja tilalla on aloittanut myös uusi.	Reagoimme lisäämällä henkilöstön määrää mikäli asiakasohjaus vilkastuu. Myös kaupunkirajojen yli työskennellään tällä hetkellä.	Esihenkilöt, työryhmä
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on tehty kuusi. Kaksi ilmoitusta on koskenut häiriökäyttäytymistä, yksi ensiapu/hoitotyötilanne, yksi tietoturvailmoitus ja kaksi on olleet muita tapahtumia (vieraan henkilön yritys tunkeutua asuntoon ja työvälineen meno epäkuuntoon)	Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat käyty tiimissä läpi, keskusteltu mahdollisuudesta ennalta ehkäistä. Poikkeamia tehdään melko vähän, joten käydään aktiivista keskustelua niiden tekemisestä.	Esihenkilöt, työryhmä
Palvelun sisältö Palveluiden saatavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Omaohjaajuuus on toteutunut kotiin vietävissä palveluissa sovitusti. Mikäli omaohjaaja on ollut poissa, niin varaohjaaja on tuurannut.	Asiakkailla on nimetty aina kaksi ohjaajaa, toinen omaohjaaja ja toinen varaohjaaja. Omaohjaajajärjestelmää tullaan kehittämään niin, että tuuraus tulee tapahtumaan myös yli kaupunkirajojen, jotta voidaan turvata asiakastyön toteutuminen vaikka henkilöstö on pienentynyt.	Esihenkilöt, työryhmä

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti Helsingissä oli 81 %, Vantaalla 100%. Espoosta vastauksia ei juurikaan saatu. NPS-luku kaikkien vastaajien kesken on 84, eli asiakkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä palveluun.	Kiinnitetään huomiota siihen, että saadaan myös LUVN:in alueelta vastauksia seuraavalla kvartaalilla.	Esihenkilöt, työryhmä
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Tietosuojaan liittyviä poikkeamia on tehty yksi.	Tietosuojavastaava oli asiasta yhteydessä palvelun tilaajaan.	Esihenkilö, tietosuojavastaava