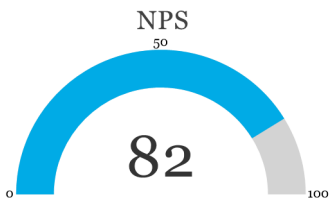
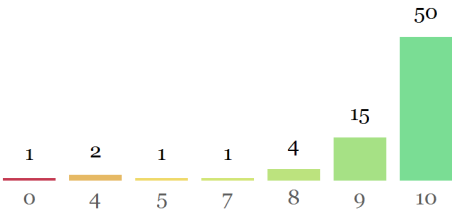


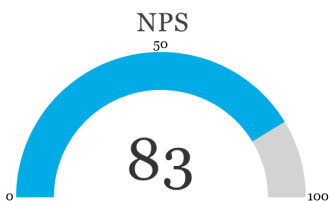
720 Kotiin vietävät Helsinki
2025/Q4



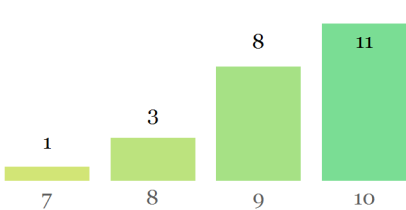
NPS jakauma



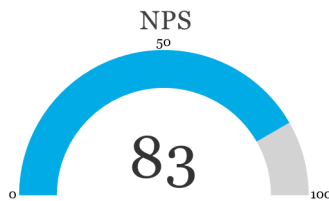
720 Kotiin vietävät Vantaa



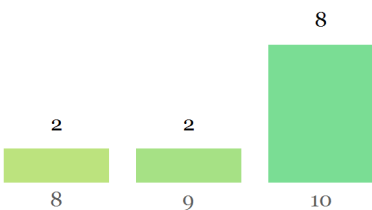
NPS jakauma



720 Kotiin vietävät Espoo



NPS jakauma



Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	ASTU toteuttanut ohjaus- ja valvontakäynnin koskien Helsinkiä 10.12.2025	Valvontakäynnillä käydyssä keskustelussa nousi esille kehittämiskohtana suuri vuokravelallisten määrä Helsingissä. Työryhmän kanssa asetettu prosentuaalinen tavoite vuokravelkojen vähenemiseen liittyen. Jatketaan työskentelyä vuokravelkaprosessin mukaisesti ja varmistetaan, että kaikilla on kirjallinen maksusuunnitelma.	Esihenkilöt, työryhmä. Vuosi 2026.
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. Ohjaajat työskentelevät myös kaupunkirajojen yli. Varaohjaajusjärjestelmää kehitetään, jotta voidaan varmistaa asiakastyön toteutuminen myös poissaolotilanteissa.	Esihenkilöt, työryhmä. Kevät 2026.
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoituksia on tehty neljä. Yksi ilmoitus on koskenut häiriökäyttäytymistä, kaksi ensiapu/hoitotyötilannetta ja yksi asiakastyön poikkeama.	Käydään jatkuva keskustelua työryhmässä poikkeamailmoitusten tärkeydestä. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä.	Esihenkilöt, työryhmä. Jatkuva toimintaa.

Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Omaohjaajuus on toteutunut kotiin vietävissä palveluissa sovitusti. Omaohjaajan ollessa poissa, varaohjaaja tuuraa.	Omaohjaaja-varaohjaaja-järjestelmää on kehitetty niin, että uusia asiakkaita tavataan aina lähtökohtaisesti yhdessä ensimmäisen kerran. Näin asiakas tutustuu kumpaankin ohjaajaansa ja kynnys tavata jatkossa myös varaohjaajaa madaltuu.	Esihenkilöt, työryhmä. Toteutettu
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti Helsingissä oli 58 %, Vantaalla 92%, Espoossa 43%. NPS-luku kaikkien vastaajien kesken on 82-83, eli asiakkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä palveluun.	Vastausprosentti on laskenut jonkin verran kaikilla alueilla. Vastausprosenttiin kiinnitetään huomioita muistuttamalla kyselystä aktiivisemmin ja seuraamalla täyttämistä excelillä. Jatkossa kerätään myös tieto siitä, miksi asiakas ei ole vastannut mikäli näin on.	Esihenkilöt, työryhmä. Jatkuvaa toimintaa.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojan ja -turvan liittyvät poikkeamat)	Tietoturvaan liittyviä poikkeamia ei ole ollut	Kiinnitetään jatkossa myös tähän huomiota	Esihenkilöt, työryhmä