SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA- JA ASIAKASTURVALLISUUSSUUNNITELMA

Niemikotisäätiö Eira

Niemikoti

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3. RISKINHALLINTA

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

5.2. TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

5.3. ASIAKKAAN KOHTELU

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS

5.5. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUMISTA TUKEVA TOIMINTA

6.2. RAVITSEMUS

6.3. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

6.4 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

6.5 LÄÄKEHOITO

6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 HENKILÖSTÖ

7.2 HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET

7.3 HENKILÖSTÖPALAUTTEET

7.4 TOIMITILAT

7.5 TEKNOLOGISET RATKAISUT

7.6 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palvelutuottaja Nimi: **Niemikotisäätiö** Y-tunnus: **0536633–5** Kunnan nimi: Helsinki	
Palveluyksikkö nimi Niemikotisäätiö Eira	
Palveluyksikön sijaintikunta Helsinki, SoTePe Helsingin kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä yhteisöllinen asuminen ympärivuorokautiselta tuella; mielenterveyskuntoutujat; 28	
Palveluyksikön katuosoite Ilkantie 4 a A	
Postinumero 00400	Postitoimipaikka HELSINKI
Palveluyksikön vastaava esihenkilö Suvi Niskanen	Puhelin 045 657 8587
Sähköposti suvi.niskanen(at)niemikoti.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt, yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston luvan myöntämisajankohta	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (muut asumisyksiköt ja työtä ja toimintaa -yksiköt, yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

Ei alihankintaa.

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Niemikotisäätiön toiminta-ajatus

Niemikotisäätiö - Stiftelsen Udhemmet toteuttaa sääntöjensä mukaan sosiaalipsykiatrista kuntoutustyötä sekä eriarvoistumista ja syrjäytymistä ehkäisevää mielenterveystyötä helsinkiläisille yli 18-vuotiaille mielenterveyskuntoutujille. Niemikotisäätiö on Helsingin kaupungin tytäryhteisö ja täydentää palvelukokonaisuudellaan kaupungin mielenterveyspalveluja. Niemikotisäätiö toimii yleishyödyllisiä periaatteita noudattaen ja tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa. Suomalaisen Työn Liitto on myöntänyt Niemikotisäätiölle Yhteiskunnallinen yritys -merkin. Niemikotisäätiön tuottamat palvelut muodostavat monipuolisen kokonaisuuden eri tasoisesti tukea tarjoavista asumispalveluista osallisuutta tai työelämävalmiuksia edistävän toiminnallisen kuntoutuksen palveluihin ja yleishyödyllisiin avoimiin tapahtumiin ja toimintoihin. Niemikotisäätiön tavoitteena on palvelunkäyttäjien toimintakyvyn, omatoimisuuden ja autonomian vahvistuminen niin, että jokaisella on mahdollisuus saavuttaa ja ylläpitää itselle paras mahdollinen koettu elämänlaatu, hyvinvointi, itsenäisyys ja osallisuus.

Niemikotisäätiön toiminta nojaa alan viranomaissäädöksiin ja -suosituksiin, Helsingin kaupungin ohjeisiin, SoTePe:n palvelukuvaukseen (erityisesti asumispalvelut), Niemikotisäätiön sääntöihin sekä Yhteiskunnallinen yritys- merkin, Ekokompassisertifikaatin ja laadunhallintaohjelman kriteereihin.

Yksikön toiminta-ajatus

Niemikotisäätiö Eira tuottaa sosiaalihuoltolain 21b § alaista yhteisöllistä asumista ympärivuorokautisella tuella. Yksikkö on osa Helsingin sotepen asumispalveluita ja toteuttaa Helsingin sotepen palvelukuvauksessa määritettyjä sisältöjä.

Yksikkö on tarkoitettu palvelunkäyttäjille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista tukea ja huolenpitoa. Yksikön perustehtävä on tarjota palvelunkäyttäjille turvallinen ja esteetön asuinympäristö, jossa tuetaan ja avustetaan arjessa selviytymisessä. Yksikössä tuetaan arjen askareissa, tarjotaan sosiaaliohjausta ja neuvontaa, järjestetään virkistystoimintaa ja avustetaan muihin palveluihin hakeutumisessa (esim. työ- ja päivätoiminnat), toteutetaan ja valvotaan lääkehoitoa sekä ohjataan ja neuvotaan terveyden ylläpitämisessä.

Palvelunkäyttäjät ovat mielenterveyskuntoutujia ja asuvat Eirassa, koska tuen ja avun tarve on suuri, ja asuminen vähemmän tuetussa yksikössä ei ole ajankohtaista, tai ei ole aiemmin onnistunut. Eirassa asumisen tavoite on joko kuntoutua vähemmän tuettuun asumismuo-

toon tai säilyttää olemassaoleva toimintakyky, jotta nykyinen elämänlaatu voisi säilyä mahdollisimman pitkään ja sairaalajaksot voitaisiin minimoida. Palvelunkäyttäjiä tuetaan ja avustetaan vähemmän tuettuihin asumismuotoihin, mikäli se on ajankohtaista. Eira on päihteettömyyteen pyrkivä yksikkö, eli palvelunkäyttäjiltä ei vaadita täyttä päihteettömyyttä, mutta vaatimus on, että päihteidenkäyttö ei saa aiheuttaa haittaa muille talon palvelunkäyttäjille.

Niemikotisäätiön arvot ja toimintaperiaatteet

Niemikotisäätiö tarjoaa asiantuntevaa kuntoutusta, joka on jatkuvaa, turvallista, luotettavaa ja vastuullista. Niemikotisäätiön arvoihin kuuluvat myös yhteisöllisyyden, yksilön kunnioittamisen ja tasa-arvon periaatteet. Niemikotisäätiössä toipumisorientaatio on kiinteä osa toimintaprosesseja ja toiminnassa huomioidaan palvelujenkäyttäjien osallisuus sekä toipumisorientaatioon sisältyvät palvelulupaukset, joita ovat toivo, toimijuus, kohtaaminen ja osallisuus. Palveluidenkäyttäjien itsenäinen päätöksenteko, oma kokemus, omat tavoitteet ja toiveet ovat keskeisellä sijalla toipumisessa. Palveluidenkäyttäjillä on mahdollisuus vaikuttaa omalla osaamisellaan Niemikotisäätiön palveluiden kehittämiseen ja toimia kokemusasiantuntijoina tai vertaisohjaajina eri toimikunnissa ja erikseen sovituissa tehtävissä.
Niemikotisäätiöllä on kokonaisvaltainen lähestymistapa kestävään kehitykseen, joten toiminnassa ja päätöksenteossa huomioidaan vastuullisesti ihminen, ympäristö ja talous. Niemikotisäätiö on saanut Ekokompassi-sertifikaatin tunnustuksena sitoutumisesta ympäristöasioiden hoitamiseen ja kehittämiseen. Niemikotisäätiö huolehtii moniammatillisen henkilökunnan kehittymisestä, työhyvinvoinnista sekä vaikuttamismahdollisuuksista, ja on siksi haluttu työnantajaorganisaatio, jossa henkilökunnan osaaminen, joustavuus ja sitoutuminen ovat korkealla tasolla. Niemikotisäätiö tekee sekä valtakunnallisesti että kansainvälisesti kehittämis- ja vaikuttamistyötä palvelunkäyttäjien aseman vahvistamiseksi.

Yksikön arvot, toimintaperiaatteet ja laatutavoitteet

Eiran arvot pohjautuvat Niemikotisäätiön yhteisiin arvoihin. Yhteisöllisyyttä vaalitaan yksikössä yhteisellä tekemisellä, ryhmillä ja retkillä, joihin kaikilla palvelunkäyttäjillä on mahdollisuus osallistua. Toipumisorientaation mukaisesti kohtaamme jokaisen palvelunkäyttäjän yksilönä ja pyrimme löytämään erilaisia menetelmiä ja toimintatapoja kunkin palvelunkäyttäjän tarpeiden, tavoitteiden ja toiveiden mukaisesti. Palvelunkäyttäjä on oman elämänsä asiantuntija, ja hänen itsemääräämisoikeuttaan, omaa historiaansa ja päätöksentekoaan kunnioitetaan. Henkilökunta on sitoutunut vastuullisen, turvallisen ja luotettavan kuntoutuksen toteuttamiseen. Inhimillinen ja asiakaslähtöinen työote on kaiken toiminnan perusta.

Arvot ja toimintaperiaatteet käydään läpi henkilökunnan perehdytyksessä ja niitä käsitellään säännöllisesti työryhmän kokouksissa sekä toiminnan arvioinnin ja kehittämisen yhteydessä. Perehdytyksessä korostetaan erityisesti palvelunkäyttäjän kohtaamista, itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, toipumisorientaatiota, yhteisöllistä työotetta sekä turvallista ja vastuullista toimintaa. Arvojen toteutumista arvioidaan myös arjen työssä, keskusteluissa ja palautteen perusteella. Palvelunkäyttäjiä kannustetaan osallistumaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen sekä antamaan palautetta yksikön toiminnasta.

Työryhmälle tärkeitä arvoja ovat hyvä ja toimiva ryhmähenki, huumori sekä kehittämismyönteisyys. Uusia ideoita kuunnellaan ja arvostetaan, ja työryhmässä pyritään luomaan ilmapiiri, jossa jokaisella on tilaa olla oma itsensä. Työyhteisön toimintaa ja yhteistyötä arvioidaan yhdessä ja esiin nousseita kehittämistarpeita käsitellään työryhmässä.

Yksikön keskeisiä laatutavoitteita ovat turvallisen, asiakaslähtöisen ja toipumisorientaation mukaisen kuntoutuksen toteutuminen sekä palvelunkäyttäjien osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistaminen. Toiminnan laatua ja palvelunkäyttäjien kokemuksia seurataan muun muassa asiakastyytyväisyyskyselyillä, palautteella sekä henkilökunnan ja palvelunkäyttäjien kanssa käytävällä jatkuvalla vuoropuhelulla. Tavoitteena on pitää asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti yli 70 %. Erityisesti ohjaajien toipumisorientaation mukaiseen työskentelyyn liittyvissä kysymyksissä tavoitteena on saada tulokseksi pääsääntöisesti melko hyvä tai erittäin hyvä. Saatua palautetta ja kyselyiden tuloksia hyödynnetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä.

Niemikotisäätiön toimintaa ohjaava asiakirjahallintajärjestelmä ja laatuedellytykset

Asiakirjahallintajärjestelmään on kuvattu Niemikotisäätiön ydinprosessit ja niitä täydentävät tukiprosessit. Jokaisella prosessilla on oma prosessivastaava, joka huolehtii oman prosessin toiminnasta, työvaiheiden kuvauksista ja -ohjeiden päivityksistä. Prosessien katselmointi tehdään vähintään kerran vuodessa. Niemikotisäätiössä on käytössä myös laadunhallintajärjestelmä. Standardin perusteella toteutetaan organisaatiotasoisesti prosessien ja johtamisen itsearvioinnit ja vuosittaiset auditoinnit. Johtoryhmä ja prosessivastaavat käsittelevät omissa kokouksissaan itsearviointien ja auditointien tuloksia ja ohjaavat niiden pohjalta tapahtuvaa prosessien ja toimintojen kehittämistä.

3. RISKINHALLINTA

Niemikotisäätiön ja sen yksiköiden omavalvonta ja asiakasturvallisuus perustuvat riskinhallintaan, jossa riskit arvioidaan palvelunkäyttäjien näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua mm. toimitiloista, toimintaympäristöstä, toimintatavoista, teknologisista ratkaisuista, palvelunkäyttäjien tai henkilökunnan toiminnasta.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Niemikotisäätiön riskinhallinta perustuu toimintakäytäntöihin, joissa laatupoikkeamia ja vaaratilanteita tunnistetaan systemaattisesti itsearviointien ja kartoitusten avulla. Osana prosessien kehittämistä on kuvattu vaiheita, joissa asiakasturvallisuus tai tavoitteiden toteutuminen voi vaarantua. Riskinhallintaan kuuluu poikkeamien kirjaaminen asiakirjahallintajärjestelmään ja analysointi sekä suunnitelmallinen toiminta niiden ehkäisemiseksi. Henkilökuntaa tuo esille havaitsemiaan puutteita, haittatapahtumia ja läheltä piti –tilanteita sekä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat poikkeamaraportilla. Raportin vastuuhenkilö tai -ryhmä vastaa poikkeamien käsittelystä sekä korjaavien toimenpiteiden tekemisestä sekä asianosaisille tiedottamisesta.

Palvelunkäyttäjiä, omaisia, opiskelijoita kannustetaan tuomaan esille havaitsemiaan puutteita, haittatapahtumia ja läheltä piti –tilanteita suullisesti lähiesimiehelle tai sähköisen palautejärjestelmän kautta: Niemikotisäätiön verkkosivulta löytyy palautelomake (www.niemikoti.fi). Anonyyminä palautteenantokanavana on käytössä vihellä-linkki, joka löytyy www-sivuilta.

Opiskelijat antavat opiskelujaksonsa päätteeksi palautetta asiakirjahallinnan palauteraportin avulla. Raportissa kysytään muun muassa palautetta yksikön toiminnasta, työturvallisuudesta,

riskeistä ja toipumisorientaation viitekehyksen toteutumisesta. Yksikön esihenkilö käy opiskelijan kanssa palautekeskustelun. Saatu palauteraportti hyväksytään henkilöstöhallinnossa ja lähetetään yksiköihin, joissa se käsitellään sekä tiimikokouksissa että yksikön yhteisökokouksissa.

Riskinhallinnan työnjako

Niemikotisäätiössä hallinto vastaa organisaation riskienhallinnan organisoinnista. Niemikotisäätiön työsuojelutoimikunta antaa yksiköille tehtäväksi riskikartoituksen tekemisen. Vastaavat ohjaajat huolehtivat yhdessä työryhmän kanssa sen toteuttamisesta. Työsuojelutoimikunta käy kartoitukset läpi, hyväksyy ne ja antaa toimenpidesuositukset sekä yksikkö- että organisaatiotasolla. Tämän lisäksi Niemikotisäätiön työsuojelutoimikunta käsittelee työntekijäturvallisuuteen liittyvät uhka- ja vaaratapahtumat.

Jokainen työntekijä ylläpitää yksikön myönteistä ilmapiiriä epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Kaikki työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Poikkeusajan tilanteissa ja kriisitilanteissa johtoryhmä kokoaa yhteistyössä prosessivastaavien kanssa toimintaohjeet asiakirjahallintajärjestelmään.

Eiran riskienhallinta perustuu Niemikotisäätiön riskienhallintaohjeisiin. Eiran riskienhallinta perustuu toimitilan riskienhallintaan palo- ja pelastusturvallisuuden osalta sekä arviointiin fysikaalisista, kemiallisista, ergonomisista ja henkisistä vaaratekijöistä ja tapaturmista sekä väkivallan uhasta. Asiakasriskit on arvioitu erikseen. Tietosuojariskit huomioidaan Niemikotisäätiön ohjeiden mukaisesti.

Vastaava ohjaaja vastaa toimitilan riskienhallinnasta ja suunnittelusta sekä asiakasriskien arvioinnista työryhmän tukemana. Palo- ja pelastusriskien hallintasuunnitelmien suunnittelusta ja päivittämisestä vastaa vastaava ohjaaja työryhmän tukemana. Kiinteistön pelastussuunnitelma on kiinteistön omistajan vastuulla. Palo- ja pelastusviranomaisen kanssa tehty yhteistyötä riskien minimoimiseksi.

Ilmoitukset vaara- ja uhkatilanteista tehdään asiakirjahallintajärjestelmän kautta. Ilmoitukset käsitellään yksikössä vastaavan ohjaajan toimesta asian kiireellisyyden mukaan. Ilmoitukset menevät myös Niemikotisäätiön työsuojelutoimikunnan käsittelyyn. Ei-työsuojelullisista poikkeamatilanteista tehdään asiakirjahallintajärjestelmässä poikkeamaraportti, joita käsitellään yksikön tiimikokouksissa.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät suunnitelmat eivät ole julkista tietoa. Eiran tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä riskeissä henkilökunta noudattaa Niemikotisäätiön ohjeistusta ja määräyksiä. Henkilökunta huolehtii henkilökohtaisten työvälineiden päivityksistä Niemikotisäätiön ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

Esimerkkejä tunnistetuista riskeistä:

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkiset vaaratekijät: Työaikojen ja työvuorojen aiheuttama kuormitus ja riittämätön palautuminen.	Riski on pieni, vaikutus suuri	Yksikössä käytössä yhteisöllinen työvuorosuunnittelu, jossa jokainen pääsee itse suunnittelemaan työvuoronsa omien mieltymystensä mukaisesti ja itselleen sopivalla tavalla.
Ergonomiset riskit: Näyttöpäätetyöskentelyn aiheuttama selkä-, niska- ja hartiaseudun kuormitus.	Riski on pieni, vaikutus pieni	Toimistossa säädettävät työtuolit ja sähköpöydät. Työn tahti mahdollistaa tauot ja jaloittelun. Käytettävissä työterveyshuollon työfysioterapeutti.
Asiakasriskit: Asiakkaan arjessa selviytymisen vaikeudet jäävät riittämättömän tuen varaan.	Riski on pieni, vaikutus suuri	Tavataan palvelunkäyttäjiä päivittäin ja reagoidaan nopeasti voinnin muutoksiin. Säännölliset kotikäynnit asunnolla, jotta päästään puuttumaan, jos asunto pääsee huonoon kuntoon. Säännölliset omaohjaajakeskustelut.

Riskien tunnistaminen

Niemikotisäätiössä riskit tunnistetaan toistuvien systemaattisten työn vaarojen ja riskien arviointikäytännöllä, ennakoivalla työotteella. Näitä ennakoivia toimenpiteitä ovat mm. kiinteistön palokierros- ja turvallisuuskävelyt, palvelunkäyttäjien palautteiden ja henkilökunnan kirjaamien poikkeamaraporttien avulla sekä kehittämisehdotusten avulla. Lisätietoa riskeistä saadaan myös valvovien viranomaisten lausunnoista ja palvelujenkäyttäjäien mahdollisista muistutuksista ja kanteluista. Lisäksi Niemikotisäätiö käyttää ympäristöriskien tunnistamisessa Ekokompassi ympäristöohjelman toimintakäytäntöjä ja laaturiskien tunnistamisessa Sosiaali- ja terveydenhuollon laatuohjelman toimintakäytäntöjä. Jokaisessa Niemikotisäätiön toimintayksikössä laaditaan ja päivitetään säännöllisesti pelastussuunnitelma, johon kirjataan henkilökunnan, asiakkaiden, toimintaympäristön ja kiinteistön turvallisuuteen vaikuttavat uhkatekijät ja varautuminen niiden aiheuttamien haittojen ehkäisyyn.

Yksikön riskien hallinnan vastuut, niiden tunnistaminen ja arvioiminen.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit?

Henkilökuntaa kannustetaan ottamaan suullisesti havaintonsa puheeksi esihenkilön kanssa.

Uhka- ja vaaratilanteet ilmoitetaan työsuojelutoimikunnalle asiakirjahallintajärjestelmän raportilla.

Tiloihin ja kiinteistöihin liittyvissä uhka- ja vaaratilanteissa Niemikotisäätiön henkilökunta ottaa yhteyttä kiinteistön omistajaan tai Niemikotisäätiön toiminnanjohtajaan. Poikkeama on mikä tahansa Niemikotisäätiön palveluun, toimintatapoihin, -järjestelmiin tai ympäristöön liittyvä suunnitellusta ja sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Vakavista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi suullisesti vastaavalle ohjaajalle, prosessivastaavalle ja hallinnolle. Poikkeamien ilmoittamisen prosessi on kuvattuna asiakirjahallintajärjestelmässä. Henkilökunta voi myös kertoa ideansa, ehdotuksensa tai kokemuksensa Niemikotisäätiön organisaation sisäisen ilmoitustaulun kautta.

Tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset käsitellään lain vaatimuksen mukaisesti. Nämä loukkaukset ilmoitetaan asiakirjahallintajärjestelmän raportilla. Tietosuojavastaava ja tietosuojatyöryhmä käsittelevät jokaisen ilmoituksen.

Miten yksikössä käsitellään poikkeamat: haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet, epäkohdat, laatupoikkeamat ja miten käsittely ja korjaavat toimenpiteet ja niiden seuranta dokumentoidaan

Yksikkötasolla kaikki tapahtumat käsitellään yksikön tiimikokouksissa sovitun menettelytavan mukaisesti. Käsittelyssä pääpaino on vastaavan tapahtuman ennaltaehkäisyssä. Käsittely, sovitut toimenpiteet, vastuu niistä, ja seuranta kirjataan tiimipalaverimuistioon. Tarpeen mukaan asiaa käsitellään myös palvelunkäyttäjien kanssa. Vakavat haittatapahtumat tiedotetaan Niemikotisäätiön hallinnolle välittömästi. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Työtapaturmien ilmoittamisesta on oma ohje.

Muutoksista tiedottaminen

Niemikotisäätiön ja sen prosessien ajankohtaiset ohjeet löytyvät henkilökunnalle asiakirjahallintajärjestelmästä ja niiden päivityksestä vastaavat prosessinomistajat. Esihenkilöt tiedottavat yksiköiden tiimikokouksissa muutoksista. Toimintayksiköt tiedottavat palvelunkäyttäjille yksiköiden toimintakäytäntöjen muutoksista yhteisökokouksissa. Yksikön tiimikokousten esityslistat ja muistiot tallennetaan asiakirjahallintajärjestelmään. Palvelunkäyttäjien kokouksista laaditaan muistiot, jotka ovat asianomaisten saatavilla yksikössä.

Yksikön toiminnassa havaituista puutteista ja epäkohdista laaditaan poikkeamailmoitukset. Epäkohdan tai puutteen havainnut työntekijä laatii poikkeamailmoituksen. Kiireellisissä epäkohdissa tehdään välittömät korjaustoimet. Tiimikokouksessa käydään läpi korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Riskienhallinta on jokapäiväistä toimintaa, joka perustuu riskien tunnistamiseen ja nopeaan reagointiin.

Uhka- ja vaaratilanneraportit käsitellään tiimissä kiireellisyys huomioiden vastaavan ohjaajan toimesta. Raportit menevät käsittelyyn myös työsuojelutoimikunnalle. Tarpeen vaatiessa käsittelyyn ja jälkihoitoon otetaan mukaan työterveyshuolto. Yksikössä tehdään korjaavia toimenpiteitä työsuojelutoimikunnan ohjeistuksien perusteella.

Valvovan viranomaisen selvityspyyntöihin vastaa vastaava ohjaaja yhdessä Niemikotisäätiön hallinon kanssa. Viranomaisten ohjeiden, määräysten ja päätösten toimenpiteiden suunnittelusta vastaa vastaava ohjaaja. Vastaava ohjaaja suunnittelee yhdessä työryhmän kanssa mahdolliset yksittäisten ohjeiden ja määräysten käytännön toteuttamisen yksikkötasolla. Vastaava ohjaaja tiedottaa selvityspyynnöistä hallintoa, työryhmää ja pyynnöstä riippuen osallisia tahoja.

Palvelunkäyttäjien yhteisökokouksien muistiot säilytetään kansiossa ilmoitustaululla, jossa ne ovat kaikkien luettavissa. Ennen kokousta laitetaan aihelista ilmoitustaululle, johon palvelunkäyttäjät saavat lisätä haluamiaan aiheita. Aihe-ehdotukset voi kertoa myös henkilökunnalle.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (Valviran määräys 1/2024) ja laaditaan Niemikotisäätiössä Valviran mallilomakkeen pohjalta, johon Niemikotisäätiön hallinnon ohjeen mukaisesti on kirjattu valmiiksi Niemikotisäätiön omavalvonnan käytäntöjä.

Yksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy asiakirjahallintajärjestelmästä. Esihenkilö tiedottaa yksikköä muutoksista tietojen muuttuessa tai vähintään neljän kuukauden välein. Jokainen työntekijä luku kuittaa omavalvonnan asiakirjahallintajärjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yksikössä ilmoitustaululla tai muussa vastaavassa paikassa, josta palvelujenkäyttäjät saavat sen helposti käsiinsä. Yksikkötasoinen omavalvonta julkaistaan www.niemikoti.fi -sivulla omavalvonta-palkin alle (1.1.2025 alkaen). Nämä yksikkötasoiset omavalvontasuunnitelmat katselmoidaan asiakirjahallintajärjestelmän automaattisen katselmointimuistutuksen mukaisesti vähintään neljän kuukauden välein.

Vastaava ohjaaja on vastuussa kaikista omavalvonnan osa-alueista. Vastaavan ohjaajan lisäksi vastuualueita on jaettu seuraavasti:

Paloturvallisuus:
Sosionomi, lähihoitaja ja sairaanhoitaja

Jätehuoltosuunnitelma ja kemikaaliluettelo:
Sosionomi

Lääkehoitosuunnitelma liitteineen:
Sairaanhoitaja

Varmuusvaraston ylläpitäjä:
Sairaanhoitaja

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja siitä on informoitu palvelunkäyttäjille asukaskokouksessa.

Palveluyksikön omavalvonnan päivitetyt/muutetut versiot yksikön esihenkilö lähettää toiminnanjohtajalle katselmoitavaksi sekä hyväksyttäväksi neljän kuukauden välein.

Omavalvonnan päivitykset joulukuu 2025, huhtikuu 2026, elokuu 2026, joulukuu 2026 ja huhtikuu 2027

Katselmoinnit todetaan ilmoittamalla katselmointipäivä omavalvonnnan dokumentissa www sivuilla.

Palveluntuottajan yleisestä omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta, toteutumisesta ja katselmoinnista vastaa:

Toiminnajohtaja: Seppo Eronen
Sähköposti: seppo.eronen(ät)niemikoti.fi

Palveluyksikön omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta, päivittämisestä ja toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö/omavalvonnan vastuuhenkilö. Lisää sähköposti muodossa: etunimi.sukunimi(ät)niemikoti.fi):

Esihenkilö: Suvi Niskanen
Sähköposti: suvi.niskanen(at)niemikoti.fi

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Niemikotisäätiön yksiköiden toimintakäytäntöihin kuuluu mahdollisuus tulla tutustumaan palveluihin ennen hakeutumista. Tutustumis- ja haastattelukäynnillä yksikköön aloitetaan yhteistyössä palveluun hakeutujan kanssa palvelutarpeen kartoittaminen keskustelemalla. Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen toiveensa mukaisesti läheisen ja muun hoitotahon ja verkoston kanssa. Niemikotisäätiön toipumisorientaatio toimintafilosofian mukaan palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on aina palvelujenkäyttäjän näkemys voimavaroistaan ja toiveistaan.

Miten asiakkaan palvelutarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelunkäyttäjän palvelutarpeen arvio on tehty SAS-prosessissa, kun palvelunkäyttäjälle on myönnetty yhteisöllisen asumisen palvelu. Tutustumiskäynnin yhteydessä varmennetaan palvelunkäyttäjän palveluntarve ja yksikön palveluiden sopivuus palvelunkäyttäjän palveluntarpeeseen. Palveluntarvetta ja palvelun tavoitteita arvioidaan palvelunkäyttäjän kanssa keskustellen ja SAS-lähetteiden kuvausten ja arvioiden pohjalta.

Palvelunkäyttäjän toteuttamissuunnitelma sisältää kattavan arvioinnin palvelunkäyttäjän fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja kognitiivisesta toimintakyvystä. Suunnitelmassa arvioidaan muun muassa palvelunkäyttäjän arjen sujuvuutta, toiveita ja päämääriä sekä taloudellista selviytymistä. Palvelunkäyttäjän tilanteesta riippuen palvelutarvetta arvioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon esim. perusterveydenhuollon, kotihoidon, psykiatrisen erikoissairaanhoidon tai sosiaalityön tms. kanssa yhdessä. Omaohjaaja tukee ja mahdollistaa onnistuneen ja moniammatillisen palveluntarpeen arviointiprosessin. Palveluntarpeen arviointi on jatkuvaa toimintaa palvelunkäyttäjän muuttuvissa tilanteissa. Eirassa palvelunkäyttäjiä tavataan päivittäin, joten työntekijät huomaavat ja pystyvät reagoimaan nopeasti muuttuneisiin tilanteisiin. Pysyvä henkilökunta mahdollistaa pitkäjänteisen arvioinnin ja seurannan palvelunkäyttäjien voinnissa ja kunnossa.

5.2. TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

Miten toteuttamissuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutuminen varmistetaan
Jokaisessa Niemikotisäätiön yksikössä palvelujenkäyttäjälle on nimetty omaohjaaja heti palvelun alkaessa. Omaohjaaja laatii yhdessä palvelujenkäyttäjän ja tämän toiveen mukaan myös läheisen kanssa toteuttamissuunnitelman asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmia päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein yhdessä palvelujenkäyttäjän kanssa. Noudatetaan asiakirjahallinnassa olevaa ohjetta toteuttamissuunnitelmien tekoon.

Ensimmäinen toteuttamissuunnitelma tehdään omaohjaajan toimesta kuukauden kuluessa palvelunkäyttäjän muutettua yksikköön, ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa. SAS-

työryhmän sosiaaliohjaaja on mukana ensimmäisen suunnitelman teossa. Toteuttamissuunnitelman voi tehdä myös useammin, etenkin silloin, jos palvelunkäyttäjän tilanne on jollain tavalla muuttunut. Kuntoutumisen arviointi on jatkuva prosessi, vaikka kirjallinen suunnitelma tehdäänkin puolen vuoden välein. Omaohjaaja tekee suunnitelman yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa keskustellen. Keskusteluun voi tarvittaessa osallistua myös palvelunkäyttäjän verkostoa tai omaisia. Suunnitelmaa tehdessä keskitytään palvelunkäyttäjän omaan näkemykseen, toiveisiin ja tavoitteisiin. Suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja jokainen työntekijä perehtyy tehtyihin toteuttamissuunnitelmiin.

Palvelunkäyttäjän kanssa pyritään nimeämään pitkän ajan ja lyhyen ajan tavoite. Pitkän ajan tavoite on visio palvelunkäyttäjän tulevaisuudesta sekä siitä, mihin asumisen Eirassa on tarkoitus johtaa; vähemmän tuettuun asumiseen, tuetumpaan tai eri tyyppisen asumiseen, vai onko Eirassa asuminen oikea ratkaisu pidemmälläkin tähtäimellä. Lyhyen ajan tavoite voi tukea kohti pitkän ajan tavoitetta; mitä lähdetään tekemään, jotta pitkän ajan tavoite toteutuu.

Tavoitteet merkitään asiakastietojärjestelmään, jonne merkitään/kirjataan aina, kun jotain tavoitteeseen liittyvää on tehty. Asiakastietojärjestelmästä näkee tavoitteen seurannan ja etenemisen. Työryhmän raporteilla käydään läpi palvelunkäyttäjien tavoitteita, jotta ne pysyvät jatkuvasti ajantasalla.

Omaohjaajia on nimetty jokaiselle palvelunkäyttäjälle kaksi. Omaohjaajat työskentelevät yhteistyössä työparina. Tällä käytännöllä omaohjaajuus on helpompi toteuttaa myös loma-aikoina. Eirassa palvelunkäyttäjät saavat itse vaikuttaa omaohjaajansa valintaan, ja omaohjaajuussuhteen toimivuutta arvioidaan jatkuvasti. Omaohjaajuuden toteuttamiseen on erillinen ohje.

5.3. ASIAKKAAN KOHTELU

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta toipumisorientaation mukaiseen yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Niemikotisäätiön palvelujen käyttäminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja Niemikotisäätiön arvot ja eettiset periaatteet vahvistavat palvelun käyttäjien itsemääräämisoikeutta ja tukevat hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun.

Asuminen yksikössä perustuu vapaaehtoisuuteen. Palvelunkäyttäjällä on vapaa kulku yksiköstä ulos ja sisään, sekä niihin yleisiin tiloihin, joihin palvelunkäyttäjillä on tarve päästä. Ryhmätoimintoihin osallistuminen on vapaaehtoista. Yksikössä tuetaan palvelunkäyttäjän toipumista tarjoamalla ihmisarvoa kunnioittava toimintakulttuuri. Yksikössä painotetaan yh-

teisöllisyyttä, kaikkien mahdollisuutta osallistua sekä kuntouttavaa työotetta. Yksikössä pyritään positiiviseen palautteeseen painottuvaan ilmapiiriin, jossa jokaisen osallisuutta arvostetaan ja pyritään lisäämään.

Yksikön toimintakulttuuri turvaa palvelunkäyttäjän mahdollisuutta rakentaa itselleen hyvä, omannäköinen arki. Palvelunkäyttäjä saa tukea omien valintojensa tekemiseen omassa elämässään. Henkilökunta ei päätä palvelunkäyttäjän puolesta. Yksikkö edistää luottamuksellista ilmapiiriä sitoutuen avoimeen ja tasavertaiseen vuorovaikutukseen palvelunkäyttäjien kanssa. Yksikössä on tietyt raamit ja aikataulut, kuten ruokailuajat, mutta näiden ulkopuolella pyritään tarjoamaan palvelunkäyttäjille mahdollisuus tehdä asioita omassa rytmissään. Yksikössä tuetaan palvelunkäyttäjiä ajatteluun, että heillä on oma koti, ei pelkästään huone tai asunto. Omaa kotia saa sisustaa haluamallaan tavalla ja tehdä siitä oman näköisen, ja työntekijät tukevat tässä mahdollisuuksien mukaan.

Palvelunkäyttäjiä otetaan mahdollisimman paljon mukaan yksikön asioiden päätöksentekoon ja suunnitteluun. Tällä pyritään siihen, että palvelunkäyttäjillä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan heitä itseään koskeviin asioihin omassa elinympäristössään. Yksikön sisällä on omia työryhmiä, kuten ympäristöryhmä, jossa on palvelunkäyttäjiä mukana. Asukaskokouksissa pyritään saamaan joku palvelunkäyttäjistä vetämään kokous. Palvelunkäyttäjillä voi olla omia vastuualueita yksikön sisällä, kuten kasvien hoitaminen tai parvekkeiden siivoaminen, ja he voivat osallistua yhteisen ruoan tai iltapalan valmistukseen. Uusien hankintojen kohdalla kysytään palvelunkäyttäjien toiveita ja näkemyksiä.

Palvelunkäyttäjät sekä työntekijät sitoutuvat toteuttamissuunnitelmassa sovittuihin toimintatapoihin. Palvelunkäyttäjä määrittää itse tavoitteet toipumiselleen omien voimavarojensa puitteissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?
Niemikotisäätiössä kuntoutus perustuu vapaaehtoisuuteen, yhteisymmärrykseen ja yhdessä asiakkaan kanssa sovittuun toteuttamissuunnitelmaan. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin kun palvelun käyttäjän tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vakavasti vaarantua. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan Niemikotisäätiön yksiköissä palvelujenkäyttäjän, läheisen ja hoitavan lääkärin kanssa, ja ne kirjataan tarvittaessa toteuttamissuunnitelmaan.

Yksikössä ei käytetä pakotteita ja rajoitteita. Mikäli palvelunkäyttäjä on vaaraksi muille, häntä pyydetään poistumaan ja tarvittaessa hälytetään apua paikalle. Mikäli palvelunkäyttäjä on vaaraksi itselleen, pyritään keskusteluun ja rauhoitteluun, ja tarvittaessa tilanteeseen pyydetään apua, esim. poliisi tai ambulanssi. Myös päihtynyt palvelunkäyttäjä ohjataan omaan asuntoonsa, jotta muille palvelunkäyttäjille ei aiheudu haittaa. Asumisen alkaessa tehdään vuokrasopimus, jossa on liitteenä sekä yksikön säännöt että asumiskuntoutussopimus. Sopimuksen perusteella asuminen voidaan katkaista ja SAS-työryhmän kanssa etsiä uusi asuinpaikka, jos palvelunkäyttäjä on väkivaltainen ja vaaraksi muille.

Tartuntatautilain määrittämissä tilanteissa yksikön henkilökunta toteuttaa toimivaltaisen viranomaisen ohjeita ja määräyksiä.

Lähtökohtaisesti työntekijät eivät mene palvelunkäyttäjän asuntoon omilla avaimilla. Toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä palvelunkäyttäjiltä kuitenkin kysytään lupa henkilökunnan menemisestä yleisavaimilla palvelunkäyttäjän asuntoon, mikäli hän ei vastaa puhelimeen tai avaa ovea ovikellon soitosta huolimatta. Näin voidaan toimia, jos herää huoli palvelunkäyttäjän voinnista ja kunnosta ja häntä ei tavoiteta. Lupa tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Palvelunkäyttäjä voi milloin tahansa muuttaa mieltään luvan suhteen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu
Niemikotisäätiön arvot ja eettiset periaatteet ohjaavat toiminnassa palvelukäyttäjien hyvään kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. Tapahtuneet ristiriidat, väärinymmärrykset ja kokemukset huonosta kohtelusta selvitetään rauhallisesti mahdollisimman pian omassa yksikössä. Niemikotisäätiön palveluissa henkilökunta kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoi epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen palvelun käyttäjää kohtaan. Tarvittaessa selvittelyyn otetaan mukaan Niemikotisäätiön hallintoa.

Ensisijaisesti mahdolliset tilanteet pyritään selvittämään yksikössä asianomaisten kanssa. Tarvittaessa Niemikotisäätiön hallinto otetaan mukaan selvittämään tilannetta. Mikäli henkilökunta huomaa palvelunkäyttäjään kohdistuvaa epäasiallista kohtelua, hän tekee asiasta poikkeamaraportin. Vastuu epäasiallisen kohtelun puheeksiotosta on vastaavalla ohjaajalla. Palvelunkäyttäjien arvostava kohtaaminen on yksikössä tärkeä arvo, ja sen toteutuminen tulee olla itsestäänselvää. Palvelunkäyttäjät tai heidän läheisensä voivat olla yhteydessä vastaavaan ohjaajaan valitsemallaan viestintävälineellä, mikäli palvelunkäyttäjä kokee, että on tullut epäasiallisesti kohdelluksi.

5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS

Palvelujenkäyttäjien ja heidän läheistensä havainnot ja palaute yksikön palvelun laadusta, turvallisuuteen liittyvistä tapahtumista ja läheltä piti tilanteista
Niemikotisäätiön palvelun koettu laatu voi tarkoittaa erilaisia asioita ja erilaisia painotuksia henkilökunnalle, palvelunkäyttäjille, ja heidän läheisilleen. Tämän vuoksi Niemikotisäätiön yksiköissä kootaan eri tavoin palautetta asiakkailta ja läheisiltä ja se huomioidaan palvelujen kehittämisessä. Tärkeä rooli palvelujen kehittämisessä on kokemusasiantuntijoilla.

Palautteen kerääminen
Niemikotisäätiössä järjestetään asumispalveluiden ja toiminnallisen kuntoutuksen asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely vuosittain ja asiakkaan lopettaessa palvelussa. Palvelunkäyttäjillä, omaisilla ja muilla tahoilla on mahdollisuus antaa palautetta Niemikotisäätiön verkkosivujen

kautta (www.niemikoti.fi). Henkilökunta vastaanottaa palautteen rakentavassa hengessä ja saatu palaute otetaan huomioon palvelua kehitettäessä.

Yksikössä kerätään palautetta ja toivomuksia joka kuukausi asukaskokouksissa. Lisäksi palvelunkäyttäjät voivat antaa palautetta toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa työntekijöiden kanssa. Läheiset voivat antaa palautetta puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla. Läheisille tarkoitetuissa tapahtumissa on esillä palautelaatikko, johon läheiset ja palvelunkäyttäjät voivat jättää palautetta joko nimellä tai nimettömänä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä
Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi toimintayksiköissä yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset kerätään yhteen ja niitä käydään läpi Niemikotisäätiön hallinnossa. Tulokset ja niiden takia tehty kehittämistyö esitellään Niemikotisäätiön hallitukselle. Muuten saatu palaute käsitellään palautteen mukaan joko yksittäisen työntekijän kanssa, yksikön kokouksessa, esimiespalaverissa tai johtoryhmässä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja muu saatu palaute käydään läpi henkilökunnan tiimipalaverissa, ja mietitään yhdessä tarvittavat muutokset ja toimenpiteet aikatauluineen. Jos kyseessä on suurempi muutosprojekti, nimetään sille vastuuhenkilö. Palvelunkäyttäjiltä saadun palautteen perusteella on esimerkiksi kehitetty yksikön ryhmätoimintoja.

5.5. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Niemikotisäätiön asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Niemikotisäätiön työntekijät vastaavat jokainen omalta osaltaan palvelun laadusta. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymätöntä palvelun käyttäjää ohjataan ottamaan asia ensin puheeksi työyksikössä ohjaajien tai vastaavan ohjaajan kanssa. Mikäli palvelun käyttäjä ja/tai läheinen on edelleen tyytymätön, hänellä on oikeus tehdä kirjallinen, vapaamuotoinen muistutus yksikön vastaavalle ohjaajalle. Tämä tiedottaa muistutuksesta Niemikotisäätiön johdolle ja samalla sovitaan, kuka vastaa muistutuksen tekijälle kirjallisesti. Muistutukset käsitellään sen yksikön työntekijöiden kanssa, johon muistutus kohdistuu. Mikäli palvelujenkäyttäjä ja/tai läheinen ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä kantelun Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.
Niemikotisäätiön ja sen yksiköiden toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään läpi sekä johdossa että yksikössä ja toimintaa kehitetään ja ohjeistuksia sekä menettelytapoja muutetaan saadun palautteen perusteella.

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Niemikotisäätiön henkilökunta on tietoinen siitä, että sosiaalihuollon työntekijän on viipymättä ilmoitettava vastaavalle ohjaajalle tai Niemikotisäätiön johdolle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua tai asiakkaalle vahingollisia toimia. Ilmoittaminen tapahtuu poikkeamaraportilla. Ilmoituksen vastaanottanut taho suhtautuu siihen rakentavasti ja käynnistää toimet asian selvittämiseksi ja epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Niemikotisäätiössä tämä voi tarkoittaa yksikössä tehtävää kehittämistyötä tai koko organisaation toimintakäytännön kehittämistä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Palvelujenkäyttäjät voivat olla yhteydessä Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos ovat tyytymättömiä saatuun kohteluun tai palveluun tai tarvitsevat neuvoja oikeuksistaan tai apua muistutuksen tekemiseen. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Neuvonta
Puhelin: 09 3104 3355
Avoinna: ma-to klo 9–11.00

Yhteydenottotavat: https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava#yhteydenottotavat

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista
Kuluttajasuojalain mukainen valvonta ei koske Helsingin kaupungin ja Niemikotisäätiön väliseen sopimukseen perustuvia sosiaalipalveluja.

Muissa palvelutapahtumissa asiakas voi olla ensisijaisesti yhteydessä kyseiseen yksikköön. Mikäli yhteydenotto ei tuota toivottua tulosta, voi asiakas olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09 5110 1200. Kuluttajaneuvonnan kanssa voi asioida myös sähköisesti kuluttajaneuvonnan sivuilta löytyvän yhteydenottolomakkeen avulla.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?
Muistutus-, kantelu- tai muun valvontapäätöksen saanut taho Niemikotisäätiössä vastaa asian käsittelystä asianosaisten kanssa, mahdollisen vastineen laatimisesta, ja siitä, että niiden pohjalta tarkistetaan toimintakäytäntöjä. Nimenkirjoitusoikeutettu/toiminnanjohtaja vastaanottaa viralliset kantelut ja vastaa niihin annetussa aikataulussa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
Muistutuksiin annetaan kirjallinen vastaus 4 viikon kuluessa tai annetussa määräajassa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUMISTA TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen
Niemikotisäätiön kaikkien yksiköiden perustehtävää on asiakkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen toipumisorientaatio viitekehyksen mukaisesti. Yksikön perustehtävä ja palvelujenkäyttäjän kanssa laadittu toteuttamissuunnitelma vaikuttavat siihen, millä tavoin toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta edistetään ja ylläpidetään. Jokaisen palvelujenkäyttäjän kohdalla huomioidaan myös yksikön ja Niemikotisäätiön ulkopuoliset mahdollisuudet edistää hyvinvointia ja osallisuutta.

Palvelunkäyttäjiä pyritään aktiivisesti tukemaan ja kannustamaan itsenäiseen päätöksentekoon, terveellisiin valintoihin arjessa sekä osallistumaan oman kuntoutumisensa edistymiseen. Palvelunkäyttäjän kanssa tehdään yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, josta käy ilmi, mitkä asiat ovat palvelunkäyttäjälle tärkeitä ja missä hän toivoisi henkilökunnalta tukea. Erityisen tärkeitä ovat palvelunkäyttäjän nimeämät toiveet ja tavoitteet, joiden toteutumisessa myös henkilökunnan tuki on tärkeää. Näiden lisäksi toteuttamissuunnitelma muodostuu perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalitoimen suunnitelmista, kuten lääkehoito, tutkimukset ja seurannat, taloudelliseen selviytymiseen liittyvät suunnitelmat. Toteuttamissuunnitelma sisältää myös tietoa palvelunkäyttäjän arjesta ja tuen tarpeesta, mielenkiinnon kohteista ja harrastuksista sekä verkostoista.

Eirassa henkilökunnalla on joidenkin palvelunkäyttäjien kohdalla suuri rooli huolehtia hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämisestä, kuten varaamalla lääkäriaikoja, saattamalla palvelunkäyttäjä vastaanotolle, hakemalla apteekista lääkkeet ja tekemällä fysioterapeutilta saatuja harjoitteita yhdessä. Tämä vaatii henkilökunnalta jatkuvaa tarkkailua palvelunkäyttäjien kunnossa ja voinnissa, nopeaa reagointia, sekä tarkkaa kirjausta asiakastietojärjestelmään.

Palvelunkäyttäjien kanssa käydään keskustelua muun muassa työ- ja päivätoiminnoista sekä muista vapaa-ajan harrastuksista, ja autetaan tarvittaessa heitä hakeutumaan palveluiden piiriin. Henkilökunnalla on valmius lähteä mukaan harrastamaan ja ulkoilemaan palvelunkäyttäjän kanssa sekä saattamaan tarvittaviin paikkoihin. Myös yksikön sisällä tai välittömässä lähiympäristössä järjestetään viikottain mielekästä tekemistä, jotta myös heillä on mahdollisuus osallistua, jotka eivät kykene kuntonsa tai liikuntakykynsä puolesta lähtemään

pidemmälle. Yksikkö tarjoaa mielellään pieniä työtehtäviä palvelunkäyttäjille, jotta he voivat kokea osallisuutta ja olevansa hyödyksi omassa yhteisössään.

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.
Niemikotisäätiön yksiköissä perustehtävästä ja prosessien työohjeista riippuen palvelunkäyttäjille on laadittu yhteistyössä omaohjaajan, palvelujenkäyttäjän ja työryhmän kanssa yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, jossa ulkoilu, liikunta ja muut kuntoutuspalvelut otetaan huomioon asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Niemikotisäätiön palveluissa järjestetään erilaisia ryhmiä, tapahtumia ja tempauksia, jotka kannustavat ulkoiluun ja oman fyysisen toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?
Toteuttamissuunnitelmat päivitetään prosessien ohjeiden ja palvelujenkäyttäjän tarpeen mukaan.

Tavoitteiden toteutuminen vaatii henkilökunnalta jatkuvaa seurantaa ja kirjaamista. Toteuttamissuunnitelmassa palvelunkäyttäjän kanssa keskustellaan tavoitteista ja suunnitelmista seuraaville kuukausille, sekä kuinka paljon palvelunkäyttäjä toivoo tukea työntekijöiltä tavoitteiden toteutumiseksi. Omaohjaajan tehtävänä on tiedottaa työryhmää, millaisesta tuesta ja seurannasta palvelunkäyttäjän kohdalla on sovittu. Työryhmä käy kuukausittain läpi palvelunkäyttäjien suunnitelmia ja tavoitteita, jotta tiedetään, mitä niiden eteen tarvitsee vielä tehdä ja miten asioissa on edistytty. Tällöin työryhmä pystyy huomaamaan palvelunkäyttäjän pienetkin onnistumiset ja edistysaskeleet, ja toisaalta työ pysyy työntekijöille mielekkäänä ja selkeänä, kun on tiedossa, miten ja millaisin menetelmin palvelunkäyttäjän kanssa työskennellään. Toteuttamissuunnitelmassa kysytään palvelunkäyttäjän tyytyväisyys asumiseen Eirassa.

6.2. RAVITSEMUS

Mikäli ateriapalvelu kuuluu osaksi annettavaa palvelua, niin Niemikotisäätiössä noudatetaan yleisiä valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksia huomioiden palvelunkäyttäjien erityisruokavaliot ja muut yksilölliset tarpeet. Yksiköissä on palvelunkäyttäjien ja läheisten nähtävillä ruokalistat ja ruokailuajat. Kaikissa palveluissa ohjataan asiakkaita riittävään, terveelliseen ravitsemukseen ja nesteytykseen esim. sään mukaisesti. Ravitsemusasiat tai painonhallinta voivat nousta tarpeen mukaan osaksi palvelujenkäyttäjän toteuttamissuunnitelmia.

Eirassa on valittavana itsenäinen ruokailu tai talon ateriapalvelu. Ateriapalvelu on puolihoito, johon kuuluu aamupala, lounas, päiväkahvit ja täyttävä iltapala. Täysihoito on mahdollista järjestää tarvittaessa. Hieman yli puolet palvelunkäyttäjistä kuuluu ateriapalveluun.

Lounaslista ja ruokailuajat ovat ilmoitustaululla palvelunkäyttäjien ja omaisten nähtävillä. Lounas tulee arkisin lämpimänä Niemikotisäätiön Haagan toimintatalon keittiöstä, muut ateriat valmistetaan/lämmitetään yksikön jakelukeittiössä. Aterioilla pyritään tarjoamaan lautasmallin mukainen ateria. Erikoisruokavaliot huomioidaan. Palvelunkäyttäjien ruokatoiveita kysytään asukaskokouksissa ja kirjataan ylös. Juhlapyhät huomioidaan juhlavammilla, teemaan kuuluvilla aterioilla. Yksikkö toimii Ekokompassin mukaisesti ja pyrkii toiminnassaan välttämään ruokahävikin niin hyvin, kuin mahdollista.

Palvelunkäyttäjiä voidaan punnita säännöllisesti, jotta painonvaihteluihin ja sen syihin voidaan reagoida ajoissa. Tukea ruoanlaittoon ja kauppareissuihin tarjotaan palvelunkäyttäjille henkilökunnan toimesta.

6.3. HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Niemikotisäätiön palveluissa toteutuu hyvä hygieniataso ja infektioiden ja tarttuvien tautien leviämisen estäminen mahdollisuuksien mukaan. Jätehuolto-ohjeet kattavat jätteiden syntymisen ehkäisemisen ja lajittelun. Siivoussuunnitelma sisältää ohjeet käytettävistä pesuaineista ja niiden säilytyksestä. Laitoskeittiöihin ja jakelukeittiöihin on laadittu keittiön omavalvontasuunnitelma. Palvelun käyttäjien toteuttamissuunnitelmissa huomioidaan tarpeet tukeen ja ohjaukseen henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa yksikön perustehtävän mukaisesti. Yksiköissä on esillä julisteita ja ohjeita mm. käsihygieniasta, ja henkilökunnalle ja palvelunkäyttäjille on käsienpesumahdollisuus, suojavarusteita (esim. hanskoja) ja desinfioivia käsihuuhteita. Henkilökunnalla on kausi-influenssarokotus ja elintarvikelain mukaiset osaamistodistukset (hygieniapassit), jotka ovat nähtävillä yksikössä. Henkilökunta ohjaa palvelunkäyttäjiä hygieenisiin ja kestävän kehityksen mukaisiin toimintatapoihin. Mahdollisista tarttuvista infektioista ja epidemioista sekä ruokamyrkytys- tai vesiepidemiaepäilyistä konsultoidaan välittömästi Helsingin kaupungin terveysasemaa. Neuvontaa saa myös yleisestä terveysneuvonnasta (09-31010023/ 24 h).

Henkilökunnalla on suoritettuna hygieniapassi. Yksiköstä löytyy elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma, joka ohjaa toimintaa. Tämän perusteella muun muassa ruokien ja jääkaappien lämpötiloja seurataan viikoittain.

Infektio- ja epidemiatilanteita pyritään välttämään kuten se ryhmäasumisessa on mahdollista välttää, muun muassa käsihygienialla ja käsihuuhdegeelien käytöllä, suojakäsineillä,

maskeilla. Epidemiatilanteissa konsultoidaan välittömästi omaa terveysasemaa sekä epidemiologian laitosta lisäohjeiden saamiseksi ja leviämisen ehkäisemiseksi.

Yksikössä on ajan tasalla olevat jätehuoltosuunnitelma ja siivoussuunnitelma, jotka ohjaavat toimintaa. Yksikössä on varmuusvarasto, joka sisältää epidempiatilanteissa tarvittavia suojavarusteita.

Henkilökunnalla on kausi-influenssarokotukset.

Ruokasalissa on huomioitu käsien puhdistus ennen ruokailua.

Yksikössä on pesutupa, jossa on pesukone ja kuivauskone. Palvelunkäyttäjien asunnot siivotaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Osa palvelunkäyttäjistä tarvitsee muistuttelua ja tukemista oman hygienian ylläpidossa. Apuna voidaan käyttää esimerkiksi ennalta sovittuja suihku- tai pyykinpesupäiviä.

6.4 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

Niemikotisäätiön palvelujenkäyttäjät kuuluvat Helsingin kunnallisen terveydenhuollon piiriin ja sitä kautta heillä on oikeus saada kiireetöntä palvelua sekä hakeutua äkillisisissä sairauksissa tai vähäisissä tapaturmatilanteissa arkisin omalle terveysasemalle tai hammashoitolaan. Palvelujenkäyttäjä voi hakeutua myös itsemaksavana asiakkaana yksityisen lääkäriaseman palveluihin. Niemikotisäätiön henkilökunta ohjaa tai avustaa palvelunkäyttäjiä toteuttamissuunnitelmien mukaisesti, asiakkaiden pyytäessä neuvoa tai omien havaintojensa mukaisesti ottamaan yhteyttä terveydenhuollon toimintayksikköön.

Kiireellisessä tilanteessa virka-ajan ulkopuolella on mahdollisuus hakeutua HUS terveyskeskuspäivystykseen Haartmanin sairaalaan tai Malmin sairaalaan. Henkeä uhkaavissa äkillisissä tilanteissa henkilökunta soittaa hätäkeskukseen (112) ja noudattaa hätäkeskuksen ohjeita, kunnes ensihoitoyksikkö ottaa hoitovastuun. HYKS myrkytystietokeskuksesta saa 24/7 puhelinneuvontaa (puh 0800 147111). Mikäli asiakas ohjataan sairaankuljetuksen kautta hoitoon, tulostetaan yksikön mahdollisuuksien mukaan asiakastietojärjestelmästä lääkelehti, riskitiedot, ja hoitajan lähete asiakkaalle mukaan.

Mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä psykiatrista arviota sairaalahoidon tarpeesta, henkilökunta pyytää virka-aikana konsultaatioapua hoitavalta lääkäriltä psykiatrian poliklinikalta tai ohjaa/saattaa asiakkaan Haartmanin sairaalan päivystykseen. Virka-ajan ulkopuolella voi konsultoida Haartmanin sairaalan päivystävää lääkäriä puhelimitse. Psykiatrian päivystys toimii Meilahden yhteispäivystyksessä 24h, Haartmanin sairaalassa. Osoite on Haartmaninkatu 4, rak. 12.

Miten yksikössä varmistetaan palvelunkäyttäjien hammashoitoa, kiireellistä ja kiireetöntä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen.

Eira käyttää Haagan terveysaseman palveluita ja Huslabin laboratorioita. Perusterveydenhuolto vastaa palvelunkäyttäjien kiireettömästä hoidosta. Palvelunkäyttäjillä on mahdollisuus käyttää myös yksityisiä palveluita, mutta hoidon jatkuvuuden kannalta on suositeltavaa tukeutua kiireettömässä hoidossa perusterveydenhuoltoon. Ilta-aikaan, viikonloppuisin ja juhlapyhinä tukeudutaan päivystykseen.

Henkeä uhkaavissa ja muissa kiireellisissä tilanteissa otetaan yhteys hätäkeskukseen ja noudatetaan hätäkeskuksen ohjeita, kunnes ensihoitoyksikkö ottaa hoitovastuun.
Mikäli palvelunkäyttäjällä ei ole välitöntä henkeä uhkaavaa tilannetta, mutta sairaalahoidon tarve on ilmeisen tarpeellinen, voidaan palvelunkäyttäjä lähettää kiireettömällä kuljetuksella päivystykseen. Ambulanssin tilauksen voi hoitaa hätäkeskuksen kautta, joka määrittää kiireellisyysluokituksen. Viimekädessä kuljettava yksikkö tekee päätöksen kuljetuksesta. Kuljettavalle yksikölle tulee antaa riittävät riskitiedot palvelunkäyttäjästä (esim. jos palvelunkäyttäjällä on vastustuskykyyn vaikuttava lääkitys mm. klotsapiini tai muu vastustuskykyä heikentävä lääkitys, sydän- ja verisuonisairaus yms). Kuljettavalle yksikölle tulee antaa mukaan perustietolomake sekä lääkelista.

Mikäli palvelunkäyttäjä tarvitsee kiireellistä psykiatrista arviota sairaalahoidon tarpeesta, palvelunkäyttäjä ohjataan/saatetaan Haartmanin sairaalaan päivystykseen (vapaaehtoisuus). Virka-aikana konsultaatioapua voi pyytää hoitavalta lääkäriltä omalta psykiatrian poliklinikalta (Laakson psyk.poli tai Haartmanin sairaala). Virka-ajan ulkopuolella voi konsultoida Haartmanin sairaalan päivystyspoliklinikkaa puhelimitse. Vastentahtoisen sairaalahoidon tarpeen arvion (M1-lähete) tekee hoitava lääkäri tai Haartmanin päivystyksen päivystävä lääkäri.

Yksikön palvelunkäyttäjien hoitava lääkäri tulee Laakson psykiatrisen poliklinikan kautta. Lääkäri vierailee yksikössä kerran kuussa, ja häneen voi olla puhelinyhteydessä muulloinkin. Muutamalla asukkaalla on hoitavana tahona jokin muu, kuin yksikölle nimetty lääkäri. Hoitavien tahojen tiedot löytyvät asiakastietojärjestelmästä.

Hampaiden hoidossa käytetään Helsingin kaupungin hammashoitoloita, jonne tarvittaessa autetaan palvelunkäyttäjiä varaamaan aika.

Henkilökunta toimii hoidon hankkimisessa ja konsultoinnissa matalalla kynnyksellä. Koska henkilökunta tapaa palvelunkäyttäjiä päivittäin ja on tiiviisti tekemisissä heidän kanssaan, muutokset voinnissa ja kunnossa huomataan nopeasti.

Asiakirjahallintajärjestelmässä on erilliset ohjeet kuolemantapauksia varten.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan

Niemikotisäätiössä pitkäaikaissairauksien ennaltaehkäisy ja terveyden edistämisen toiminta-käytännöt riippuvat yksikön perustehtävästä ja palvelunkäyttäjien kanssa sovitusta toteuttamissuunnitelmista. Niemikotisäätiössä mahdollistetaan vertaistuen saaminen mielenterveys- ja päihdeongelmiin.

Henkilökunta suorittaa ympärivuorokautista seurantaa ja raportointia. Pysyvä henkilökunta tuntee palvelunkäyttäjät pitkältä ajalta, joten voinnin muutokset huomataan pian ja niihin pystytään reagoida nopeasti. Verkostot julkiseen terveydenhuoltoon ja erikoissairaanhoitoon pidetään toimivina. Toteuttamissuunnitelman yhteydessä käydään läpi, milloin palvelunkäyttäjä on edellisen kerran käynyt terveystarkastuksessa, hammaslääkärissä, verikokeissa yms., ja avustetaan palvelunkäyttäjiä varaamaan vastaanottoaikoja. Toteuttamissuunnitelmassa/lääkärin vastaanotolla sovitaan myös esimerkiksi verenpaineenmittauksen tarpeesta ja tiheydestä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?
Niemikotisäätiössä toimintayksikön vastuu palvelunkäyttäjien terveyden- ja sairaanhoidosta riippuu yksikön perustehtävästä ja palvelunkäyttäjien kanssa sovitusta toteuttamissuunnitelmista.

Asumisyksikön moniammatillinen työryhmä seuraa ja arvioi palvelunkäyttäjien terveydentilaa. Yksikön sairaanhoitaja voi antaa terveyden- ja sairaanhoidollisia ohjeita ja neuvoja, mutta mikäli palvelunkäyttäjällä on selkeä tarve sairaanhoidolle, hänet ohjataan terveysasemalle hoitajan tai lääkärin vastaanotolle. Henkilökunta tukee palvelunkäyttäjiä toteuttamaan terveydenhuollosta saatuja hoito-ohjeita. Henkilökunnan vastuulla on myös lääkehoidon toteuttaminen ja arviointi.

6.5 LÄÄKEHOITO

Niemikotisäätiössä lääkehoidon toteutus ei pääsääntöisesti koske toiminnallisen kuntoutuksen ja jälleen vuokrauksen yksiköitä vaan ainoastaan asumispalveluyksiköitä. Kaikissa yksiköissä henkilökunnalla on valmius keskustella palvelunkäyttäjien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti lääkehoidosta ja auttaa heitä hyväksymään lääkehoito tukena toipumisprosessissa.

Miten asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään
Niemikotisäätiössä on yhteinen lääkehoitosuunnitelma, jonka on hyväksynyt Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden ylilääkäri ja Niemikotisäätiön toiminnanjohtaja. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa toiminnanjohtaja asumispalveluiden prosessivastaavan esityksestä. Yksiköiden vastaavat ohjaajat vastaavat siitä, että yksikössä on prosessivastaavan hyväksymä lääkehoitosuunnitelma ja toimintakäytännöt sen mukaisia. Vastaava ohjaaja voi delegoida lääkehoitosuunnitelman päivittämisen yksikössä sairaanhoitajalle. Henkilökunnalla on voimassa oleva lääkehoidon teoreettinen koulutus, ja asumisyksiköissä he ovat antaneet näytön lääkehoidon osaamisestaan ja näiden perusteella heillä on voimassa oleva kirjallinen

lääkärin myöntämä LoVe-koulutukseen perustuva lääkelupa. Yksiköiden perehdytys kattaa yksikön lääkehoidon sisällön ja toimintatavat. Yksiköissä on nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö. Tarkemmin lääkehoito on kuvattu yksikön omassa lääkehoitosuunnitelmassa, joka on omavalvonnan liitteenä.

6.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Niemikotisäätiön palvelujenkäyttäjä saattaa tarvita muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai Niemikotisäätiön toisen toimintalohkon palveluja samanaikaisesi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Niemikotisäätiön henkilökunta tekee asiakaskohtaista yhteistyötä vain palvelujenkäyttäjän luvalla tai hänen läsnä ollessaan. Matalalla kynnyksellä tutustutaan Niemikotisäätiön muihin palveluihin, sekä pyritään löytämään palvelujenkäyttäjän tarpeita vastaavia toimintoja.

Tiivistä yhteistyötä tehdään yksikön psykiatrin, perusterveydenhuollon ja Helsingin sotepen mielenterveyspalveluiden kanssa. Muita yhteistyötahoja ovat muut hoitotahot, Kela, edunvalvontatoimistot, kaupungin sosiaaliohjaajat sekä Niemikotisäätiön muut yksiköt. Henkilökunta pitää yhteyttä palvelunkäyttäjän verkostoihin ja hoitotahoihin toteuttamissuunnitelmissa sovituilla tavoilla.

Alihankintana tuotetut palvelut

Ei alihankintaa.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
Niemikotisäätiössä asiakasturvallisuutta edistetään huolehtimalla siitä, että yksiköiden omavalvonta, riskienhallinta ja ohjeistus kattavat sosiaalihuollon lainsäädännön, palo-, pelastus- ja asumisturvallisuuden säädökset, tietosuojan velvoitteet, elintarvike- ja ympäristöturvallisuuden, hygienian, sekä lääkehoidon turvaamisen.

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein, toimintaohjeet kriisitilanteita varten on olemassa, pelastussuunnitelma tehdään yhteistyössä pelastusviranomaisen kanssa, lääkehoitoa kehitetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan STM:n turvallisen lääkehoidon suositusten pohjalta. Hyvä yhteistyö hoitavan tahon ja terveysasemien kanssa mahdollistaa nopean avun ja hoitoon pääsyn tarpeen vaatiessa. Lakisääteiset viranomaiskäynnit ja niistä saatu palaute huomioidaan yksikön toiminnansuunnittelussa.

7.1 HENKILÖSTÖ

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Niemikotisäätiön henkilöstösuunnitelmassa otetaan huomioon lainsäädäntö, Helsingin kaupungin ohjeet, alan laatusuositukset ja Niemikotisäätiön strategia sekä valvovan viranomaisen kanssa sovitut mitoitukset. Työsopimukset tehdään sähköisesti ja allekirjoitusten yhteydessä Niemikotisäätiön vastuuhenkilö kirjaa henkilöstöhallintaohjelmaan työntekijöiden rekisteröintinumerot JulkiTerhikistä.

Yksikössä työskentelee vastaava ohjaaja (sosionomi) ja 14 ohjaajaa (1 sosiaaliohjaaja, 4 sosionomia, 6 lähihoitajaa, 2 sairaanhoitajaa, 1 toimintaterapeutti.)

Aamuvuorossa klo 7.30-15.30 työskentelee 5-8 ohjaajaa.

Iltavuorossa klo 13-21 työskentelee 2-3 ohjaajaa.

Yövuorossa klo 20.45-7.45 työskentelee 1 ohjaaja.

Viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 2 ohjaajaa, välivuorossa klo 10-18 1 ohjaaja ja iltavuorossa 2 ohjaajaa.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään paikkaamaan sairauslomien ja vuosilomien aiheuttamat puutokset. Myös henkilökunnan koulutuspäivien ajaksi voi palkata sijaisen. Usein sijaistarve voi tulla yllättäen, kuten työntekijän sairastuminen viikonlopun kynnyksellä. Loma-aikojen sijaisuuksiin pystytään varautumaan ja ennakoimaan paremmin.

Yksiköllä on sovitut minimimäärät työntekijöille per vuoro. Sijaisia käytetään sairastapauksissa niin, että vuorossa on aina vähintään minimimäärä työntekijöitä.

Sijaisina käytetään pääasiassa alan opiskelijoita ja pidempään yksikössä työskennelleitä keikkalaisia, jotka tuntevat talon työskentelytavat.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan

Yksiköiden henkilökuntamäärää ja rakennetta arvioidaan vuosittain myös yksiköiden esimiesten kehityskeskusteluissa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan huolellisella työvuorosuunnittelulla. Vuosittain kehityskeskustelussa käydään läpi henkilöstörakenne ja mahdolliset tulevat muutokset ja tarpeet. Työntekijöiden kanssa käydään aktiivista keskustelua työvuorosuunnittelusta ja eri työvuorojen työntekijämitoituksen riittävyydestä. Yksikkö ottaa sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita harjoitteluun ympäri vuoden. Heistä saa sijaisia ja kesätyöntekijöitä ja opiskelijoita ottamalla varmistetaan henkilöstö myös tulevaisuudessa.

7.2 HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET

Rekrytoinnilla Niemikotisäätiö varmistaa sen, että henkilöstö on moniammatillista, osaavaa, vaaditut kelpoisuusehdot täyttävää ja alalle soveltuvaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden kohdalla varmistetaan ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä työnhaun yhteydessä. Niemikotisäätiössä rekrytointia ohjaavat Niemikotisäätiön strategia ja työlainsäädäntö. Rekrytoinnin toimintakäytännöt, periaatteet ja ohjeet löytyvät asiakirjahallintajärjestelemästä. Ohjeistuksessa määritellään eri toimijoiden tehtävät rekrytoinnissa, sekä rekrytointikanavat ja prosessi. Uusien työntekijöiden tehtävän kuvaaminen ja valintakriteerien määrittäminen tapahtuvat Niemikotisäätiössä hallinnon ja yksiköiden yhteistyönä ja haastatteluun osallistuvat myös mahdollisuuksien mukaan palvelujenkäyttäjät. Yksiköihin työssäoppimisjaksoille tuleville alan opiskelijoille on oma sovittu rekrytointimenettely. Niemikotisäätiössä on käytössä työnkiertomahdollisuus.

Eirassa on pysyvä ja sitoutunut henkilökunta, eikä työntekijöitä ole juurikaan siirtynyt muihin työtehtäviin viime vuosina. Henkilökunnalla on kattava työkokemus sosiaali- ja terveysalalta erilaisista asumisyksiköistä ja muun muassa päihdepuolelta. Eiraan otetaan ympäri vuoden sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita harjoitteluun. Heistä saadaan usein sijaisia ja kesätyöntekijöitä. Mikäli on tarve rekrytoida uusia työntekijöitä, mukaillaan Niemikotisäätiön yleisiä rekrytoinnin periaatteita.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus

Kodeissa työskentely vaatii luottamusta, tilannetajua ja eettisyyttä. Hakijan kanssa keskustellaan edeltävistä työtehtävistä ja onko aiemmin työskennellyt samankaltaisessa ympäristössä. Erilaiset luottamustoimet ja vastuutehtävät voivat kertoa hakijan luotettavuudesta. Hakijoilta kysytään suosittelijat ja heitä kontaktoidaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Niemikotisäätiössä henkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen ja työskentelyyn Niemikotisäätiön työntekijänä. Niemikotisäätiön perehdytyksen ohjeet ja kirjallinen materiaali perehdyttämisen tueksi

löytyvät asiakirjahallintajärjestelemästä sekä henkilöstöhallintajärjestelmästä (100-päivää palaute). Opiskelijoille on oma perehdytysmateriaali asiakirjahallintajärjestelmässä.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Yksikkö perehdyttää uuden työntekijän tehtäviin sekä työympäristöönsä. Perehdytykseen nimetään vastuutyöntekijä. Asiakirjahallintajärjestelmästä löytyy kattava perehdytysmateriaali Eiran toiminnasta. Materiaali sisältää ohjeita ja tietoa muun muassa työvuoroihin sisältyvistä työtehtävistä, toipumisorientaatiosta, omaohjaajan roolista, lääkehuollosta sekä käytännön asioista, kuten siivouksista ja ruokailuista.

Lisäksi työntekijän käytössä on asiakirjahallintajärjestelmästä löytyvä perehdytysmateriaali, johon sisältyy tietoa koko organisaatiosta ja sen visiosta ja arvoista, työhyvinvoinnista ja turvallisuusasioista. Perehdytysmateriaali on tarkoitus käydä läpi ensimmäisen 100 työpäivän aikana, ja merkitä sen jälkeen HR-järjestelmään, kun asiaan on perehdytty. 100 päivän jälkeen uusi työntekijä käy esihenkilön kanssa 100 päivää -keskustelun.

Perehdyttämisen ensisijaisena tavoitteena on varsinaisissa työtehtävissä tarvittavien tietojen ja taitojen kehittäminen. Perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa myös uuden työntekijän asenteisiin, sitoutumiseen ja työmotivaatioon, työturvallisuuteen sekä nopeaan työnhallintaan.

Perehdytys kattaa kaiken sen, mitä uusi työntekijä tarvitsee sopeutuakseen uuteen työhön, organisaatioon, henkilöstöön ja työympäristöön. Perehdytys sisältää myös tutustumisen ja verkostoitumisen palvelunkäyttäjien hoito-, sosiaali- ja omaisverkostoon.

Opiskelijoilta pyydetään kirjallinen palaute harjoittelun päätteeksi, josta yksikkö saa tärkeää tietoa muun muassa perehdytyksen onnistumisesta.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään

Niemikotisäätiön henkilöstökoulutus pohjautuu säätiön strategiaan, jossa tarkastellaan henkilökunnan nykyhetken ja tulevaisuuden osaamistarpeita. Niemikotisäätiön itse järjestämästä henkilöstön koulutuksesta vastaa apulaisjohtajan kokoama koulutustoimikunta, joka koostuu prosessivastaavista. Toimikunnan jäsenet keräävät tietoa koulutustoiveista ja - tarpeista henkilökunnalta. Niemikotisäätiön koulutuskalenteri ja ammatillisen osaamisen tukemisen periaatteet on sovittu ja kirjattu asiakirjahallintajärjestelmään. (henkilöstöjohtaminen/osaamisen kehittäminen). Niemikotisäätiössä järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia (palo-, ja pelastus, ensiapu ja uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy), ja lääkehoidon koulutuksia. Täydennyskoulutuksiin osallistumisesta työntekijät kirjaamat merkinnät henkilöstöhallintajärjestelmään, ja koulutusten määrä raportoidaan vuosittain yksiköistä hallintoon. Niemikotisäätiö

määrittelee tietyt koulutukset pakollisiksi. Nämä toteutetaan tyypillisesti puolipäiväkoulutuksina. Jatkuvalla koulutuksella pyritään varmistamaan henkilöstön osaaminen ja työskentelyn asianmukaisuus. Kehityskeskusteluissa, poikkeamaraporteissa ja yhteistyössä työterveyden kanssa käydyistä keskusteluista nousseisiin epäkohtiin puututaan henkilötasolla.

Niemikotisäätiön henkilöstökoulutus pohjautuu säätiön strategiaan, jossa tarkastellaan henkilökunnan nykyhetken ja tulevaisuuden osaamistarpeet. Koulutus perustuu koulutuskalenteriin, joka on laadittu kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Henkilökunnan omat koulutustoiveet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Henkilökunta on käynyt vähintään ensiapu-, paloturvallisuus-, ja uhkatilanteisiin liittyvät koulutukset. Lääkehoidon LOVE-koulutukset ja mahdolliset lääkehoidon lisäkoulutukset on kaikilla työntekijöillä käytynä heti työsuhteen alussa, jotta lääkehoitoon voi osallistua. Kaikki yksikön työntekijät ovat käyneet toipumisorientaatiokoulutukseen.

Täydennyskoulutukset on lisätty HR-järjestelmään.

Kehityskeskusteluissa keskustellaan työntekijöiden koulutustarpeista ja toiveista koulutuksiin liittyen.

7.3 HENKILÖSTÖPALAUTTEET

Henkilöstöpalautetapoja ovat muun muassa seuraavat: kehityskeskustelut alkuvuodesta (tammi-helmikuu), työyhteisövire-kysely huhtikuussa, seminaaripäivän palaute (toukokuu), riskikartoitukset työyhteisöissä (marraskuu), työyhteisöjen omat kehittämispäivät ja tiimikokoukset. Toimintakulttuuriin kuuluu matalalla kynnyksellä yhteydenotot.

Henkilökunnan työyhteisövirekysely toteutetaan kerran vuodessa huhtikuun – toukokuun aikana. Työyhteisövire-kysely tarjoaa kattavan näkymän työn ja työpaikan vahvuuksiin ja kehityskohteisiin. Kysely mittaa työntekijäkokemukseen, hyvinvointiin ja työkykyyn vaikuttavia tekijöitä. Kyselyssä on yhteensä 46 kysymystä ja mahdollisuus 10 lisäkysymykseen. Lisäkysymyksistä päätetään Johtoryhmän kokouksessa. Lähtökohtana Niemikotisäätiössä on hyvä työkyky, joka on yksilön, yrityksen ja yhteiskunnan etu. Työkykyjohtamisen keinoin kehittämme työkykyä sekä vähennämme työkykyriskejä ja sairauspoissaoloja. Kyselyt ovat yksi tehokas työkykyjohtamisen työväline.

Kyselyjen tulokset käsitellään seuraavasti:

Johtoryhmä valmistelee tiedoksiannon Niemikotisäätiön hallitukselle, ja hallitus käsittelee tulokset kokouksessa.

HR, lähettää kaikille yksiköille, yksikön oman yhteenvedon, edellyttäen, että yksikössä vastausmäärä ylittää yli viisi. Muussa tapauksessa vastaava ohjaaja saa kaikkien vastaavaa työtä tekevien yksiköiden kootut vastaukset.

Prosessivastaavat saavat oman prosessinsa kootut vastaukset.

Yksiköt hyödyntävät kyselyn vastauksia työnohjauksessa, omissa tiimeissään ja yhteistyössä hallinnon kanssa. Vastauksia verrataan edellisiin vuosiin ja erityisesti vastauksien muutoksia halutaan ottaa käsittelyyn.

Tiimit kirjoittavat omaan tiimimuistioon yhteenvedon ja kommentit sekä toimenpiteet, mikäli niitä työryhmä, hallinto tai prosessi edellyttää. Vastaava ohjaaja huolehtii siitä, että työyhteisövirekysely mainitaan myös yksikön toimintakertomuksessa, sisältäen toimenpiteet, joihin mahdollisesti ryhdyttiin.

7.4 TOIMITILAT

Tilojen käytön periaatteet
Toiminnassa käytettävät toimitilat, mukaan lukien toimintaympäristö, ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa.

Palvelunkäyttäjillä on käytössä oma yksiö, jonka koko vaihtelee 33,5 ja 36,5 neliömetrin välillä. Asunnoissa on oma kylpyhuone ja keittiövarustus ja yksikkö tarjoaa perushuonekalut. Omaa asuntoa saa myös sisustaa ja kalustaa haluamallaan tavalla. Omaiset voivat vierailla asunnoissa vapaasti ja myös yövieraat ovat sallittuja. Asuntoihin ei pääsääntöisesti mennä yleisavaimella (yleisavaimen käytön periaatteet sovittu erikseen jokaisen palvelunkäyttäjän kanssa). Yksikön yhteisiä tiloja ovat olohuone, ruokasali, kerhohuone, kuntosali ja sauna. Nämä tilat ovat palvelunkäyttäjien vapaassa käytössä lukuun ottamatta saunaa, jossa on kolme saunavuoroa viikoittain.

Myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat (esim. Oiva-raportti ym.)

Hyvinvointialueen tarkastuskäynti tehty 09/2025. Palotarkastaja käynyt 01/2026. Terveydensuojelulain mukainen tarkastuskäynti tehty 02/2026. Työsuojeluviranomaisen tarkastus 05/2026.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty

Yksikön rappukäytävän, pyykkituvan, kuntosalin, kerhohuoneen ja saunan siivouksesta vastaa erillinen siivousfirma. Muiden tilojen siivoukset ovat henkilökunnan vastuulla. Siivoussuunnitelma määrittää, kuinka usein ja miten toimistotilat, ruokasali, keittiö ja wc siivotaan. Palvelunkäyttäjät voivat osallistua sovitusti yleisten tilojen siivoukseen. Palvelunkäyttäjille on sovittu siivouspäivät, jolloin työntekijät auttavat asuntojen siivouksessa. Siivousvälineet ja -aineet saa yksiköstä.

Yksikössä on pyykkitupa, joka on koko kiinteistön asukkaiden ja toimijoiden käytössä. Pyykkituvassa on omat nimetyt koneet Eiralle. Pyykkiä saa pestä aina, kun koneet ovat vapaina. Yksiköstä saa pyykinpesuaineen. Työntekijät avustavat pyykinpesussa, mikäli tarve.

7.5 TEKNOLOGISET RATKAISUT

Niemikotisäätiössä palvelunkäyttäjien ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan joissakin yksiköissä kulunvalvontakameroilla, sähköisillä lukituksilla tai hälytysjärjestelmillä. Kameravalvonnan tietosuojaselosteet löytyvät asiakirjahallintajärjestelmästä (ICT/tietosuojaselosteet).

Niemikotisäätiön tietosuojatyöryhmä vastaa tietoturvasuunnitelmasta, sen päivittämisestä ja seurannasta. Tietosuojaryhmä käsittelee tietosuojavastaavan kanssa mahdolliset raportoidut tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset.

Teknologisiin vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin on varauduttu muun muassa varavirtalähteillä ja erikseen organisaation sisäisesti sovituilla käytänteillä.

Yksikössä on turvallisuusyistä tallentava kameravalvonta, josta on erillinen tietosuojaseloste ilmoitustaululla. Kameravalvontaa on osassa yleisistä tiloista.

Yksikön ulko-ovi toimii sähköisellä avausjärjestelmällä ulkopuolisille henkilöille. Työntekijöillä ja palvelunkäyttäjillä on oma avain ulko-oveen.

Yksikössä on paloilmaisinlaitteisto, jonka huollosta ja toiminnasta vastaa erillinen paloturvallisuusyritys.

7.6 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

Niemikotisäätiön yksiköissä voi olla terveydenhuollon laitteita joko yksikön hankkimana laitteena tai palvelujenkäyttäjän henkilökohtaiseen käyttöön annettuna apuvälineenä tai laitteena. Yksikön laitteita voivat olla esim. verenpainemittari, kuumemittari, yksikön verensokerimittari. Palvelunkäyttäjien apuvälineitä tai laitteita ovat esim. pyörätuoli, rollaattori, kuulolaitteet, verensokerimittarit.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Niemikotisäätiön henkilökunta on tietoinen käyttäjän lakisääteisestä velvollisuudesta ilmoittaa terveydenhuollon laitteen aiheuttamasta vakavasta vaaratilanteesta Fimealle.

Yksikössä on verenpainemittari, kuumemittari, pulssioksimetri, verensokerimittari, vaaka ja alkometri. Käytöstä ja huoltoon toimittamisesta vastaa henkilökunta. Rollaattorit, pyörätuolit ja suihkutuolit ovat palvelunkäyttäjien henkilökohtaisessa käytössä ja ne on lainattu kaupungin apuvälinelainaamosta. Henkilökunta avustaa palvelunkäyttäjiä saamaan itselleen apuvälineitä. Apuvälineiden huollot hoidetaan lainaamon kautta.

Onko yksikössä nimetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö

KIRJAA TIEDOT TÄHÄN
Kyllä.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluontoisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Tietosuoja on osa Niemikotisäätiön arvoja, toimintaperiaatteita, johtamista ja riskienhallintaa. Niemikotisäätiössä on määritelty tietoturvallisuuden periaatteet ja toimintatavat. Ohjeistus löytyy asiakirjahallintajärjestelmästä. Jokainen työntekijä täyttää osana perehdytystä salassapito- ja käyttäjäsitoumus -raportin, jossa saa perustiedot salassapidosta, käyttäjätunnuksista ja salasanoista, Niemikotisäätiön sähköpostin ja Internet-yhteyksien käytöstä sekä seuraamukset tietosuojarikkomuksista. Lyhyissä, alle neljä viikkoa kestävissä työsuhteissa, työntekijät allekirjoittavat paperisen salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Työasemien (sisältää tietoverkkoon langallisesti/langattomasti liitetyt atk-laitteet), tietoliikenneverkon ja atk-järjestelmien käyttöoikeudet annetaan vain niille, jotka ovat allekirjoittaneet tämän salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Allekirjoitetut sitoumukset arkistoidaan henkilöstöhallintajärjestelmään.

Niemikotisäätiön asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanalla. Käyttäjien oikeustasot on pääkäyttäjän toimesta asetettu niin, että he näkevät vain tehtävänsä kannalta välttämättömät tiedot. Asiakastietojärjestelmän tietosuojaselosteessa on kuvattu myös manuaalisten asiakastietojen suojauksen periaatteet, palvelunkäyttäjien tarkastusoikeus, oikeus vaatia tietojen korjaamista sekä tieto tietojen säännönmukaisesta luovuttamisesta. Palvelunkäyttäjiä koskevat tietosuojaselosteet ovat nähtävillä yksikössä.

Tietosuojasuunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- **Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö**: Apulaisjohtaja
- **Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöt**: Tietosuoja ja -turvatyöryhmä

- **Tarkistus- ja päivityskäytännöt:** Suunnitelma päivitetään ja tarkistetaan kerran vuodessa sekä tarpeen mukaan muutostilanteissa. Asiakirjahallintajärjestelmä muistuttaa päivittämisestä vuosittain.
- **Suunnitelman seuranta ja seurannan dokumentointi:** Tietosuoja- ja turvatyöryhmä seuraa tietoturvasuunnitelman toteutumista. Seuranta kuvataan työryhmän muistioissa. Käytössä tietoturva- ja tietosuojaloukkaus -raportti loukkausten seurantaa varten.

Tietosuoja ja -turvatyöryhmän rooli on valvoa ja seurata tietosuojan ja -turvan toteutumista Niemikotisäätiöllä. Työryhmä dokumentoi tietoturvan toteuttamista ja kehittää käytäntöjä. Työryhmä käyttää tarvittaessa ulkoisia auditointeja ja konsultteja.

Tietosuojavastaavan rooli on kuvattu omassa dokumentissa ”Tietosuojavastaavan tehtäväkuvaus” asiakirjahallintajärjestelmässä.

ICT-vastaavan rooli: laitteiden ja ohjelmistojen asennukset sekä järjestelmien toiminnan varmistaminen, konsultointi hankinnoissa, käyttäjätuki. Tietoturva-asioissa tukeminen.

- **Suunnitelman käyttö tietojärjestelmien hankinnoissa ja päivityksissä:**

Tietoturvasuunnitelma ohjaa toimintaa hankittaessa tai päivitettäessä tietojärjestelmiä.

- **Päätös suunnitelman hyväksymisestä ja käyttöönotosta:**

Tietosuojatyöryhmä on päättänyt suunnitelman hyväksymisestä ja käyttöönotosta: 31.5.2024

Uusien versioiden hyväksyntä ja käyttöönotto tehdään tietosuojatyöryhmän kokouksessa vuosittain.

Jokainen työntekijä on lukenut ja allekirjoittanut salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jotka löytyvät asiakirjahallintajärjestelmästä. Asiakastietojärjestelmään on jokaisella oma henkilökohtainen tunnus, ja järjestelmästä kirjaudutaan ulos aina, kun sitä ei käytetä. Myös tietokoneelle kirjaudutaan omalla tunnuksella, joten yhteiskäytössä olevia tunnuksia ei ole. Havaituista puutteista tehdään poikkeamaraportti.

Tietosuojaselosteet ja omavalvontasuunnitelma löytyvät yksikön ilmoitustaululta sekä asiakirjahallintajärjestelmästä.

Miten yksikössä huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa tietosuoja-, salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Sitoumuksessa määritetään muun muassa henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään, sähköpostiin ja HR -ohjelmistoon. Myös opiskelijalle tehdään omat tunnukset järjestelmiin.

Työasemien (sisältää tietoverkkoon langallisesti/langattomasti liitetyt atk-laitteet), tietoliikenneverkon ja atk-järjestelmien käyttöoikeudet annetaan vain niille, jotka ovat allekirjoittaneet tämän salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Perehdytysmateriaalissa on dokumentit liittyen tietoturvaan ja salassapitoon, jotka jokainen uusi työntekijä tai opiskelija lukee huolellisesti.

Henkilökunta suorittaa tietosuojaosaajan tentin ja osaamismerkin.

Missä yksikön tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä? Miten palvelunkäyttäjille on tiedotettu asiasta?

Niemikotisäätiön verkkosivuilla sekä yksikön ilmoitustaululla. Palvelunkäyttäjiä tiedotettu asiasta asukaskokouksessa.

Niemikotisäätiön tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Niina Sahlberg, niina.sahlberg(at)niemikoti.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Aktivoidaan palvelunkäyttäjiä muuttamaan vähemmän tuettuihin asumismuotoihin entistä enemmän, mikäli se on palvelunkäyttäjän kohdalla mahdollista tai ajankohtaista.
- Kanta-yhteyden myötä tulleiden muutosten harjoittelu ja käyttöönotto asiakastietojärjestelmässä.

Luettelo omavalvonnan toimeenpanon ohjeista, lomakkeista, suunnitelmista löytyvät asiakirjahallintajärjestelmästä. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, sen liitteet ovat organisaation sisäiseen käyttöön.

Työntekijä lukukuittaa asiakirjahallintajärjestelmässä omavalvontasuunnitelman liitteineen huhtikuun päivityksen yhteydessä tai työsuhteen alkaessa ja ymmärtää niiden merkityksen oman arkityön kannalta. Vastuullinen toiminta on kaiken perusta.

	Kyllä	Ei
1. Pelastussuunnitelma	☒	☐
2. Poistumisturvallisuussuunnitelma	☒	☐
3. Palotarkastuspöytäkirja	☒	☐
4. Lääkehoitosuunnitelma	☒	☐
5. Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma	☒	☐
6. Kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet	☒	☐
7. Riskien arviointi ja vaarojen tunnistaminen työpaikalla -Excel	☒	☐
8. Palokierros ja turvallisuuskävelylomake	☒	☐
9. Ohje/selvitys vaara- ja uhkatilanteesta -raportti	☒	☐
10. Työsuojelun toimintaohjelma	☒	☐
11. Työterveyshuollon työpaikkakäynnin raportti	☒	☐
12. Väkivallan vaarojen arviointi ja hallintatoimet – ohje	☒	☐
13. Yksintyöskentelyn ohje	☒	☐
14. Yleistä omavalvontasuunnitelmasta ohje	☒	☐
15. Kriisiviestintä (viestintäsuunnitelma)	☒	☐
16. Ympäristöohjelma	☒	☐
17. Jätehuoltosuunnitelma	☒	☐
18. Hygienia- ja siivoussuunnitelma	☒	☐
19. Tietosuoja-, salassapito- ja käyttäjäsitoumus -raportti	☒	☐
20. Tietosuojaselosteet	☒	☐
21. Varautumis- ja jatkuvuussuunnitelma	☒	☐
22. Varmuusvarasto	☒	☐
23. Yksikössä on käytössä tiimipalaverimuistiopohja	☒	☐
Perustelut miksi yksikössä ei ole suunnitelmaa/liitettä:		

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Niemikotisäätiön yksiköiden omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön vastaava ohjaaja ja sen hyväksyy Niemikotisäätiön toiminnanjohtaja.

Hyväksyminen tapahtuu asiakirjahallintajärjestelmässä lukukuittaamalla dokumentti sähköisesti. Dokumentin tietosivulta käy ilmi hyväksymispäivämäärä ja hyväksyjän nimi.