SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA- JA ASIAKASTURVALLISUUSSUUNNITELMA

OTSONPOLKU

NIEMIKOTISÄÄTIÖ • HALLINTO • Pasilankatu 2 • 00240 Helsinki • Puhelin 09 5878 155 • hallinto@niemikoti.fi • niemikoti.fi • Y-tunnus 0536633-5

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 Otsonpolku	
Palveluyksikön sijaintikunta Helsinki, SoTePe Helsingin kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Helsinkiläiset mielenterveyskuntoutujat, 40	
Palveluyksikön katuosoite Kilpolantie 2 A	
Postinumero 00940	Postitoimipaikka HELSINKI
Palveluyksikön vastaava esihenkilö Satu Rintala	Puhelin 0505997794
Sähköposti satu.rintala@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	

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

Otsonpolulla tuotetaan sosiaalihuoltolain 21b § alaista yhteisöllistä ja 21a § alaista tuettua asumista. Otsonpolulle tullaan Helsingin Asumisen Tuen kautta SAS-lähetteellä ja yhteisöllisen asumisen (Kilpolantien yksikkö) tai tuetun asumisen (hajasijoitetut asunnot) päätöksellä. Otsonpolku toimii moniammatillisena, osaavana, ja verkostoituneena toimijana osana Helsingin mielenterveyspalveluita. Kuntoutuksella edistetään mielenterveyskuntoutujan toipumista ja pärjäämistä omassa elämässään sekä yhteiskunnassa.

Otsonpolku tarjoaa yhteisöllistä asumista 19:lle ja tuettua asumista 21 mielenterveyskuntoutujalle. Tavoitteena on tukea palvelunkäyttäjiä mahdollisimman omatoimiseen asumiseen.

Otsonpolun yhteisöllisen asumisen yksikkö sijaitsee Kilpolantiellä Kontulassa, ja siellä on 19 asuntoa. Otsonpolulla on mahdollista harjoitella itsestä huolehtimiseen, elämän- ja arjenhallintaan liittyviä taitoja, sekä selkiyttää omia tulevaisuuden suunnitelmia liittyen elämään, päivätoimintaan, opiskeluihin tai työllistymiseen. Yhteisöllisen asumisen yksiköstä löytyy asumisen perustarvikkeet sekä kalusteet. Palvelunkäyttäjä huolehtii oman ympäristönsä

siisteydestä ja ruokataloudestaan. Tarvittaessa kaikkiin arkeen kuuluviin asioihin on mahdollista saada ohjaajien tukea. Palvelunkäyttäjät maksavat asumisestaan vuokrasopimuksen mukaisen vuokran. Vuokraan on eritelty sähkö ja vesi. Lisäksi palvelunkäyttäjät maksavat Helsingin kaupungille asumispalvelumaksua, joka määräytyy palvelutukituntipäätöksen ja bruttotulojen perusteella.

Omatoimisuuden lisääntyessä muutetaan hajasijoitettuun tuettuun asuntoon. Asunto tulee Niemikotisäätiön Jälleenvuokrauksen asuntokannasta. Palvelunkäyttäjä tekee vuokra- ja asumissopimuksen Otsonpolulle. Tuettuun asumiseen siirrytään omaohjaajan saattamana, yhteistyössä tuetussa asumisessa nimetyn omaohjaajan kanssa.

Otsonpolun hajasijoitettuja tuettuja asuntoja on kaksikymmentäyksi (21) eri puolilla Helsinkiä. Tuetuissa asunnoissa työskentely tapahtuu ennalta sovitusti kotikäyntien, saattotuen, tapaamisten, puhelinsoittojen, viestittelyn ja verkostoyhteistyön keinoin. Keskeisiä tukipalveluita ovat arjen sujuminen/psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin ylläpitäminen/osallistumisen ja kotoa lähtemisen tukeminen/talous-, yleisten- ja virallisten asioiden hoitaminen/päivätoiminnan, opiskelujen ja työelämän aloittaminen sekä toteutuminen. Palvelunkäyttäjiä kannustetaan vuorovaikutussuhteisiin ja itselle merkitykselliseen tekemiseen.
Hajasijoitetuissa tuetuissa asunnoissa asuu palvelunkäyttäjiä myös pitkäaikaisen asumisen statuksella, jolloin kuntoutuksen tavoitteena on asumisen mahdollistaminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Palvelunkäyttäjät maksavat asumisestaan vuokrasopimuksen mukaisen vuokran, muita kuluja ei peritä. Palvelunkäyttäjä tekee hajasijoitettuun asuntoon oman sähkösopimuksen ja kotivakuutuksen, tarvittaessa ohjaajan tukemana.

Omatoimisuuden ja arjenhallinnan ollessa riittävää asunto siirtyy Jälleenvuokrauksen asuntokantaan ja vähemmän tuen piiriin. Palvelunkäyttäjä voi muuttaa myös omaan asuntoon, jolloin tuettu asuminen päättyy.

Kaksi ohjaajaa työskentelee kokoaikaisesti hajasijoitetussa tuetussa asumisessa. Tuetun asumisen toimisto sijaitsee osoitteessa Kilpolantie 2A, 00940 Helsinki.
Viisi ohjaajaa työskentelee yhteisöllisen asumisen yksikössä osoitteessa Kilpolantie 2A. Yhteisöllisessä asumisessa ohjaajien työaika on arkisin 8–20 välillä, ja viikonloppuisin sekä pyhinä 8–16. Tuetussa asumisessa ohjaajat työskentelevät arkisin 8–16 välillä. Tarvittaessa työaika voidaan sijoittaa 7–18 välille.

Yöpäivystyksen työaika on klo 19-5:30. Yöpäivystäjä aloittaa kierron Kilpolantie 2:sta, ja päivystää kierron jälkeen Otsonpolun yksikön toimistotiloissa. Yöpäivystäjä päivystää puhelimessa ja on kaikkien NKS:n palvelunkäyttäjien käytettävissä työvuoronsa ajan.

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

Otsonpolulla toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa ja arvioidaan puolen vuoden välein. Toteuttamissuunnitelma on työväline, jonka kautta palvelunkäyttäjän yksilölliset tavoitteet sekä Niemikotisäätiön toipumisorientaation mukaiset arvot ja periaatteet jalkautuvat palvelunkäyttäjän kokemukseen toimijuudesta ja palvelunkäyttäjän omat tavoitteet tulevat yhteiseen keskusteluun toipumisprosessissa. Otsonpolulla palvelunkäyttäjä on itsenäinen ja vastuullinen toimija, joka hyödyntää ohjaajien osaamista omalla toipumisen polullaan. Toteuttamissuunnitelmassa mietitään konkreettisia tavoitteita toipumiseen, sekä keinoja tavoitteiden saavuttamiseen. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet kulkevat arjessa mukana, ja kotikäyntien pääasiallinen tavoite on näiden tavoitteiden saavuttaminen. Tavoitteita seurataan aktiivisesti, niiden edistyminen on mitattavissa ja tarvittaessa tavoitteita pilkotaan pienemmiksi osatavoitteiksi. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan ne näkökulmat, joiden vuoksi palvelunkäyttäjälle on tehty yhteisöllisen tai tuetun asumisen päätös. Jos esimerkiksi päätös pohjautuu lääkehoidon ja itsenäisten asumistaitojen opetteluun, mietitään palvelunkäyttäjän kanssa yhdessä asiat, joissa on näihin liittyen haasteita, sekä keinot, joilla lähteä osa-alueita kehittämään.

Päivittäisessä työskentelyssä omaohjaaja toimii palvelunkäyttäjän tukena ja keskustelukumppanina ratkaisumalleja ja tavoitteita asetettaessa. Omaohjaaja osallistuu palvelunkäyttäjän kanssa verkostoyhteistyöhön ja toimii niissä palvelunkäyttäjän asumisen ja arjen näkökulman asiantuntijana. Omaohjaaja koordinoi yhdessä palvelunkäyttäjän ja muiden työryhmän erityisosaajien kanssa toipumisen tukemista, joko yksikön omana toimintana tai yhteistoimintana yhteistyökumppaneiden kanssa. Omaohjaaja hyödyntää erityisosaajien tukea ja näkemyksiä sekä tukeutuu Niemikotisäätiön muiden prosessien toimintoihin. Palvelunkäyttäjien osallisuutta mahdollistetaan ja tuetaan muun muassa tarjoamalla mahdollisuuksia vaikuttaa yksikön toimintaan yhteisökokousten, sosiaalista kuntoutumista

edistävän (SKE)-toiminnan suunnittelua tehtäessä ja tutustumiskäyntejä päätettäessä. Palvelunkäyttäjiä tuetaan opiskeluihin, työelämään sekä muunlaiseen toimintaan, joka tukee osallisuutta ja tunnetta yhteiskuntaan kuulumisesta.

Tutustumiskäynnillä palvelunkäyttäjän kanssa käydään lävitse toiminnan periaatteet ja Niemikotisäätiön palvelut sekä Otsonpolun tukimuodot. Avoimuus ja läpinäkyvyys toteutuvat tutustumiskäynnin yhteydessä siten, että palvelunkäyttäjän kanssa käydään läpi sopimusasiakirjat (vuokrasopimus, asumiskuntoutussopimus), sekä palvelunkäyttäjän oikeudet ja velvollisuudet, Otsonpolun oikeudet ja velvollisuudet ja yhteisöllisen asumisen järjestyssäännöt. Palvelunkäyttäjän läheiset voivat olla palvelunkäyttäjän suostumuksella läsnä tutustumiskäynnillä. Palvelunkäyttäjä tekee itse päätöksen vastaanottaa yhteisöllisen tai tuetun asumisen palvelun.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään toimimaan palvelunkäyttäjän prosessin kaikissa vaiheissa toipumisorientaation arvojen mukaisesti. Perehdytyksessä käytetään Niemikotisäätiön perehdytysohjelmaa, ja perehdytys varmistetaan 100 päivää keskustelussa. Uudet työntekijät ohjataan toipumisorientaatiokoulutukseen, ja opiskelijat perehdytetään toipumisorientaation periaatteisiin teoriassa ja käytännössä.

Palvelunkäyttäjien, vierailijoiden, verkostojen, työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa toimitaan aina tasa-arvoisesti riippumatta sukupuolesta, kulttuurista, uskonnosta, seksuaalisesta suuntautumisesta, poliittisista näkökulmista tai muistakaan ulkoisista tai sisäisistä ominaisuuksista. Otsonpolku on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton. Palvelunkäyttäjiä kannustetaan ja tuetaan äänioikeuden käyttämiseen, mutta äänestyskäyttäytymiseen ei pyritä vaikuttamaan millään tavoin.

Palvelun laatua seurataan vuosittain tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Vuonna 2025 vastausprosentti on ollut 45. Yleinen keskiarvo katsotaan asiakastyytyväisyyskyselyn kohdasta 12. ”Yksikössä saamasi kuntoutus on Erinomaista (5)…Huonoa (1)”. Asumiskuntoutuksen keskiarvo on ollut vuonna 2025 4.08 (133 vastaajaa), ja Otsonpolun tulos 3.89. Palveluita pyritään kehittämään palautteen mukaisesti, ja vuoden 2025 tuloksiin on reagoitu pyrkimällä mahdollistamaan aiempaa laajemmin toimintoja, joita palvelunkäyttäjät kuntoutumisensa tueksi toivovat. Vuoden 2025 kyselyyn on lisättiin toipumisorientaatiota mittaava INSPIRE-osio, jonka tulokset käsiteltiin Niemikotisäätiön toipumisorientaatio työryhmässä. Vuoden 2025 INSPIRE-pisteet: BRIEF-INSPIRE-O: 66,74/100 ja BRIEF-INSPIRE: 71,85/100. Ensimmäistä kertaa toteutettu INSPIRE antoi pohjatuloksen, jonka perusteella toipumisorientaation toteuttamista lähdetään kehittämään koko Niemikotisäätiön läpileikkaavasti.

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 teh-

dään 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.

Otsonpolun riskienhallinta perustuu Niemikotisäätiön riskienhallintaohjeisiin. Yksikön riskienarviointi on tehty marraskuussa 2025 koko työryhmän kesken. Riskiarvioinnissa havaittujen asioiden huomioinnista ja kehittämisestä vastaa koko työryhmä. Otsonpolun asuntojen riskienhallinta perustuu toimitilan riskienhallintaan sekä palo-ja pelastusturvallisuuden että rikosriskien osalta. Kotiinvietävissä palveluissa henkilökunnan työturvallisuus ja asiakasturvallisuus huomioidaan palvelunkäyttäjän asuinympäristössä. Tietosuojariskit huomioidaan Niemikotisäätiön ohjeiden mukaisesti.

Vastaava ohjaaja Rintala vastaa toimitilan riskienhallinnasta ja suunnittelusta työryhmän tukemana.

Palo- ja pelastusriskien hallintasuunnitelmien suunnittelusta ja päivittämisestä vastaa vastaava ohjaaja Rintala työryhmän tukemana. Palohälytinjärjestelmien tarkastus tehdään kerran kuukaudessa kiinteistön huoltoyhtiön toimesta. Paloharjoitus tehdään yksikössä puolen vuoden välein. Seuraava paloharjoitus on lokakuun 2026 aikana. Paloharjoituksen yhteydessä tehdään harjoituksen jälkeen palokierros. Uusien palvelunkäyttäjien kanssa palokierros tehdään asumisen alkaessa. Uusien työntekijöiden kanssa palokierros tehdään osana perehdytystä työsuhteen alussa.
Vastaava ohjaaja Rintala huolehtii yhdessä työryhmän kanssa rikosriskeistä.

Henkilökunnan työturvallisuuteen liittyvät suunnitelmat on kuvattu yksikön pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa sekä riskien ja vaarojen kartoitustaulukossa asiakirjahallintajärjestelmässä. Työturvallisuutta vaarantavista tapahtumista tehdään selvitys uhka- tai vaaratilanteesta asiakirjahallintajärjestelmän kautta. Työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään tiimikokouksissa, ja niistä menee ilmoitus työsuojelutoimikunnalle. Välitöntä reagointia vaativat työturvallisuuteen liittyvät tapahtumat ja toimenpiteet käsitellään heti tapahtuman jälkeen tai välittömästi seuraavana arkipäivänä.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset tehdään asiakirjahallintajärjestelmässä. Vakavat asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään välittömästi tai heti seuraavana arkipäivänä. Vakavista asiakasturvallisuuteen liittyvistä tapahtumista tai vaaratapahtumista ilmoitetaan hallinnolle. Kiireettömät tai ”läheltä piti”-tilanteet käsitellään tiimikokouksessa kerran viikossa. Asiakasturvallisuutta vaarantavia poikkeamia voivat olla mm. asunnon palokuorma, vuokravelat, lääkkeiden käyttämättömyys, liiallinen päihteiden käyttö jne. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset voivat tulla myös Niemikotisäätiön palautekanavien kautta.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät suunnitelmat eivät ole julkista tietoa. Otsonpolun tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä riskeissä henkilökunta noudattaa Niemikotisäätiön ohjeistusta ja määräyksiä. Jokainen henkilökuntaan kuuluva on suorittanut Tietosuojaosaajan digitaalisen osaamismerkin, joka on varmennettu tenttimällä. Henkilökunta huolehtii henkilökohtaisten työvälineidensä päivityksistä Niemikotisäätiön ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Tietosuojan vaarantuessa tilanteesta tehdään ilmoitus.

Riskien hallinnassa pyritään riskien toteutumisen tasolla tasoon ”ei toteutuneita riskejä” kaikkien riskiluokkien kohdalla.

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.

Niemikoti

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.

Otsonpolun toiminnassa havaituista puutteista ja epäkohdista laaditaan poikkeamailmoitukset. Epäkohdan tai puutteen havainnut ohjaaja tiedottaa esihenkilöä asiasta. Kiireellisissä epäkohdissa esihenkilö tekee välittömät korjaustoimet. Epäkohdan havainnut ohjaaja vie asian tiimikokouksen esityslistalle. Tiimikokouksessa käydään läpi korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Riskienhallinta on päivittäistä toimintaa, joka perustuu riskien tunnistamiseen ja nopeaan reagointiin.

Yleinen toiminta- ja käsittelymalli kaikille poikkeamatyypeille:
Tilanne -> välittömät toimenpiteet -> ilmoitus vastuulliselle esihenkilölle -> kirjaaminen asianmukaisiin järjestelmiin -> poikkeamailmoitus -> käsittely tiimissä -> johtopäätökset ja korjaavat toimenpiteet.

Touko-elokuun 2026 välisenä aikana uhka- ja vaaratilanneraportteja ollut nolla (0). Ei-työsuojelullisia poikkeamia ollut viisi (5). Jokainen poikkeama on käsitelty työryhmän kanssa aina seuraavassa tiimikokouksessa. Kokouksessa on tarkasteltu, onko tilanteessa jotain, mitä pitää korjata, mahdolliset korjaavat toimet on sovittu välittömästi, ja niiden toteuttaja on nimetty. Korjaavien toimien toteutumisen seurannasta on laadittu suunnitelma, ja seurantaan on nimetty vastaava ohjaaja.

Valvovan viranomaisen selvityspyyntöihin vastaa vastaava ohjaaja Rintala yhdessä Niemikotisäätiön hallinnon 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 tarvittaessa pyynnön mukaan muita osallisia tahoja.

Yhteisökokous järjestetään kahdesti vuodessa, keväällä ja syksyllä. Yhteisökokouksen esityslista on yhteisöhuoneen ilmoitustaululla esillä ja haluttaessa täydennettävissä kaksi viikkoa ennen kokousta. Palvelunkäyttäjiä kannustetaan mielipiteidensä ja ehdotustensa aktiiviseen esille tuomiseen ja päätöksentekoon osallistumiseen yhteisökokouksessa. Kokouksesta tehty muistio on kaikkien nähtävillä yhteisöhuoneen ilmoitustaululla ja myöhemmin se löytyy yhteisöhuoneesta löytyvästä kansiosta.

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.

Yksikön omavalvonnan vastuuhenkilönä toimii vastaava ohjaaja Satu Rintala.

- Työvuorosuunnittelusta vastaa vastaava ohjaaja. Työvuorot hyväksyy vastaava ohjaaja ja ohjaaja.

- Lääke- ja ensiapuvastaavana toimii ohjaaja, tehtäviin kuuluu lääkehoitosuunnitelman päivitys ja lääkekoulutukset. Myös lääkinnällisten laitteiden ajantasainen kalibrointi kuuluu tehtäviin.
- Ohjeiden ja määräysten tiedonkulun varmistamisesta vastaa vastaava ohjaaja.
- Tartuntataudeissa noudatetaan ohjeita koko henkilökunnan toimesta.
- Ensiapukoulutukset järjestetään säännöllisesti koko henkilöstölle kolmen vuoden välein. Koulutusten järjestäminen on Niemikotisäätiön hallinnon vastuulla, vastaava ohjaaja varmistaa, että koko työryhmä on käynyt vaadittavat koulutukset. Viimeisimmät ensiapukoulutukset olleet syksyllä 2025.
- Henkilökunnan turvallisuuskoulutus järjestetään kolmen vuoden välein. Edellinen koulutus ollut syksyllä 2023. Seuraava järjestetään lokakuussa 2026.
- Turvallisuudesta vastaavat vastaava ohjaaja ja ohjaaja.
- Paloharjoitukset järjestetään asumisyksikössä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Harjoitusten yhteydessä tehdään turvallisuuskävely. Palvelunkäyttäjät kiinnittävät huomiota riskipaikkoihin ja turvallisuusohjeiden muistaminen varmistetaan. Palohälytinjärjestelmä testataan huoltoyhtiön toimesta säännöllisesti, kuukausittain. Palosammuttimet tarkistetaan kahden vuoden välein Niemikotisäätiön tekemän sopimuksen mukaisesti, viimeisin tarkastus tehty elokuussa 2026. Pelastussuunnitelman päivityksestä vastaa vastaava ohjaaja yhdessä Jälleenvuokrauksen vastaavan ohjaajan kanssa.
- Vuosittain marraskuussa tehdään koko työryhmän toimesta yksikön vaara- ja riskikartoitus.
- Niemikotisäätiön järjestämiin palokoulutuksiin osallistutaan kolmen vuoden välein. Edellinen palokoulutus ollut keväällä 2024.
- Varmuusvarastosta vastaa ohjaaja. Tarkistaminen toteutetaan kaksi kertaa vuodessa.
- Viestinnästä vastaa ohjaaja.
- Siivouksesta vastaa kaksi ohjaajaa. Hygienia- ja siivousohjeistuksen ylläpitämisestä vastaa ohjaaja.
- Ympäristövastaavina toimivat kaksi ohjaajaa. He varmistavat kuukausiteemojen toteutumisen Otsonpolulla. Ympäristöteeman toteuttamisesta vastaa koko työryhmä.
- Ympäristövastaavat päivittävät kemikaaliluettelon ja jätehuoltosuunnitelman ohjeiden mukaan.

Palvelunkäyttäjien omavalvontasuunnitelma löytyy Kilpolantien yhteisöhuoneesta. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Niemikotisäätiön www-sivuilla pdf-muodossa sekä asiakirjahallintajärjestelmässä.

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: Satu Rintala
Sähköposti: satu.rintala@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?

Palvelunkäyttäjät tulevat yhteisölliseen ja tuettuun asumiseen sosiaalitoimen sijoittamana. Lähetteessä on kuvattuna palvelunkäyttäjän kokonaistilanne ja tuen tarve. Jonotilanne on vastaavan ohjaajan nähtävissä asiakastietojärjestelmässä. Jonon käsittelystä vastaa vastaava ohjaaja yhdessä asumisprosessivastaavan kanssa.

Vastaava ohjaaja sopii tutustumiskäynnin ja alkuhaastattelun tutustujan ja verkoston kanssa. Tutustumiskäynnin yhteydessä varmennetaan palvelunkäyttäjän palveluntarve ja yksikön palveluiden sopivuus palvelunkäyttäjän palveluntarpeeseen. Palveluntarvetta ja palvelun tavoitteita arvioidaan palvelunkäyttäjän kanssa keskustellen sekä SAS-lähetteen kuvauksen ja arvion pohjalta.

Asumisen alkaessa tehdään vuokra- ja asumiskuntoutussopimus sekä ilmoitetaan asumisen alkamisesta sosiaalitoimeen. Omaohjaaja laatii yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa toteuttamissuunnitelman kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta. Helsingin kaupungin asumisen tuki voi tarvittaessa osallistua toteuttamissuunnitelman tekemiseen. Palvelunkäyttäjää tue-

taan omien tavoitteiden asettamiseen. Suunnitelmassa huomioidaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset toimintakykyyn vaikuttavat tekijät. Suunnitelmassa arvioidaan myös palvelunkäyttäjän arjen sujuvuutta, toiveita ja päämääriä sekä taloudellista selviytymistä. Arvioinnin apuna voidaan käyttää erilaisia validoituja mittareita (esim. WHOQOL-BREF ja/tai WHODAS 2.0) sekä yksikön omaa arviointilomaketta, joissa kartoitetaan myös toimintakyvyn heikkenemiselle altistavia riskitekijöitä. Alkukartoituksen tekemiseen osallistuu myös toinen ohjaaja. Hän toimii jatkossa toisena omaohjaajana tarvittaessa. Ohjaajat tukevat ja mahdollistavat onnistuneen ja moniammatillisen palveluntarpeen arviointiprosessin. Palveluntarpeen arviointi on jatkuvaa toimintaa palvelunkäyttäjän muuttuvissa tilanteissa. Kotikäyntien ja tapaamisten yhteydessä tehdään aina myös palvelutarpeen arviointi. Palvelunkäyttäjän tilanteen muuttuessa parempaan tai huonompaan, aletaan kartoittamaan palveluntarpeeseen sopivaa asumismuotoa.

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.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan alkukartoituksen jälkeen palvelunkäyttäjän ja omaohjaajan yhteistyönä asiakastietojärjestelmään, jossa on oma kohtansa toteuttamissuunnitelmasta. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan laajasti palvelunkäyttäjän kokonaistilanne. Palvelunkäyttäjää tuetaan tekemään yksityiskohtainen ja helposti arvioitava toteuttamissuunnitelma keinoineen sekä tavoitteineen arkensa tueksi. Koko henkilökunta perehtyy jokaisen palvelunkäyttäjän toteuttamissuunnitelmaan ja tukee sen toteutumista arjessa. Esimerkiksi jos palvelunkäyttäjällä on haasteita toimia sosiaalisissa tilanteissa tai kulkea julkisilla liikennevälineillä, painotetaan omaohjaaja työskentelyssä näitä. Palvelunkäyttäjälle esitellään erilaisia harjotteita tai altistuskeinoja, joista palvelunkäyttäjä valitsee kokeiltavat asiat. Kokeiltujen keinojen toimivuutta arvioidaan yhdessä, ja tehdään tarkka kirjaus aiheesta. Tilanteen etenemistä arvioidaan jatkuvasti arjessa, keräten tietoa palvelunkäyttäjän subjektiivisesta kokemuksesta, sekä yhdessä tehdyistä havainnoista. Omaohjaajan vapaapäivinä ja loma-aikoina palvelunkäyttäjän kanssa työskentelee ensisijaisesti nimetty sijaisohjaaja, mutta myös kaikki muut yksikössä työskentelevät ohjaajat. Toteuttamissuunnitelman laatimisessa pyritään asettamaan lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteita, huomioiden alkuperäisen Asumisen tuen tekemän palveluntarpeen arvioinnin näkökulma. Tavoitteissa ja suunnitelmassa mietitään asioita, joihin on hyvä keskittyä, jotta palveluntarpeen arvioinnissa esiin tulleissa haasteissa on mahdollista edetä. Tavoitteiden asettelussa huomioidaan yksilökohtainen arvio palvelun kestolle. Esimerkiksi jos arvioitu kesto asumiselle on vuosi, työskennellään intensiivisemmin ja tiettyihin asioihin fokusoituneemmin. Jos arvioitu kesto on kaksi vuotta, voidaan tavoitteita asettaa kokonaisvaltaisemmin elämänlaatua tukevaksi ja kuntotumista edistäväksi.

Aktiivinen keskustelu tavoitteista palvelunkäyttäjän kanssa ohjaa jokapäiväistä toimintaa. Arviointi on jatkuvaa ja tavoitteita voidaan tarkistaa yhdessä aina tarvittaessa palvelunkäyttäjän tarpeiden mukaisesti. Läheis- ja verkostoyhteistyö huomioidaan suunnitelmaa tehtäessä, sen toteutuksessa ja arvioinnissa. Kaikista yhdessä käydyistä keskusteluista, suunnitelmista ja lomakkeista tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kaikkia suunnitelman laatimiseen osallistuvia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sitoo salassapitovelvollisuus. Omaohjaaja ja palvelunkäyttäjä arvioivat toteuttamissuunnitelman toteutumisen vähintään kaksi kertaa vuodessa sekä laativat uuden suunnitelman tavoitteineen ja keinoineen. Toteuttamissuunnitelmaa ei tehdä ilman palvelunkäyttäjää, vaan palvelunkäyttäjä on aina aktiivinen osallistuja toteuttamissuunnitelman teossa. Omaohjaajan rooli toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä on auttaa palvelunkäyttäjää pohtimaan elämäntilannettaan eri näkökulmista. Omaohjaaja voi käyttää tukikysymyksiä, sekä koittaa avata kysymyksiä palvelunkäyttäjälle sopivalla tavalla. Omaohjaaja toimii toteuttamissuunnitelman kirjaajana, ellei palvelunkäyttäjä halua kirjata sitä itse. Palvelunkäyttäjä hyväksyy kirjatun version, jos kirjaajana on toiminut omaohjaaja.

Omaohjaajan vastuulla on huolehtia siitä, että toteuttamissuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein. Vastaava ohjaaja seuraa päivityksiä, sekä tarvittaessa muistuttaa niistä.

Toteuttamissuunnitelmaan nimettyjen asioiden lisäksi omaohjaaja sekä työryhmä ovat mukana ja tukevat palvelunkäyttäjää muuttuvissa elämäntilanteissa.
Palvelunkäyttäjällä on mahdollisuus osallistua itsestään tehtävään päivittäiskirjaamiseen, sekä pyydettäessä saada lukea omat kirjaukset.
Syyskuussa 2026 Niemikotisäätiön kirjaukset siirtyvät Kanta-järjestelmään, minkä myötä palvelunkäyttäjät voivat lukea kaikki Otsonpolulla tehdyt kirjaukset ja lausunnot. Palvelunkäyttäjällä on oikeus pyytää tietojen korjaamista, jos hän kokee että tiedoissa on virheitä.

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.

Palvelunkäyttäjälle tukitoimia suunniteltaessa huomioidaan palvelun myöntäjän palvelulle asettamat vaatimukset. Otsonpolku on sitoutunut noudattamaan mielenterveys- ja päihdekuntoutuksen laatusuosituksia, ja toimimaan toimintaa koskevien lakien mukaisesti (mm. sosiaalihuoltolaki, mielenterveyslaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista, jne.). Toiminta on tasavertaista, avointa, ennakkoluulotonta sekä kannustavaa. Otsonpolulla sitoudutaan

palveluntuottamiseen Niemikotisäätiön periaatteiden mukaisesti, ja toiminta on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumatonta. Positiivisella palautteella ja ilmapiirillä tuetaan jokaisen osallisuutta, voimavaroja sekä omien tarpeiden toteutumista. Palvelunkäyttäjän itsemääräämisoikeutta arvostetaan huomioiden tilanne, muut palvelunkäyttäjät ja asumissopimus. Talon yhteisissä tiloissa noudatetaan turvallisen tilan periaatteita, ja varmistetaan sen toteutuminen keskustelemalla ja palvelunkäyttäjiä tarvittaessa ohjaamalla.

Yhteisöllisessä asumisessa on jokaisella 19 palvelunkäyttäjällä oma asunto. Asunnoissa on peruskalusteet, mutta palvelunkäyttäjä saa halutessaan sisustaa asunnon omilla kalusteilla. Asunnoista löytyy oma avokeittiö, kylpyhuone/wc ja parveke. Huoneistot ovat savuttomia, ja tupakointi on sallittu ainoastaan sille merkityillä tupakointipaikoilla talon piha-alueella. Osa asunnoista on yksiöitä, ja osa kaksioita. Yhteiskäytössä ovat talon yhteiset tilat sekä kiinteistön muut tilat. Asuminen Otsonpolulla perustuu vapaaehtoisuuteen ja toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista. Ohjaajat tukevat palvelunkäyttäjän omatoimisuutta ja vastuullisuutta sekä kannustavat oman mielipiteen ilmaisemiseen ja toimintoihin osallistumiseen. Asunnolle tehtävät kotikäynnit kuuluvat asumispalvelusopimukseen, johon palvelunkäyttäjä sitoutuu ottaessaan asumispalvelun vastaan. Palvelunkäyttäjällä on kuitenkin mahdollisuus vaikuttaa kotikäyntien ajankohtaan, sekä siihen, mihin kotikäynnillä kulloinkin paneudutaan. Palvelunkäyttäjät saavat kutsua asunnolleen vieraita, eikä palvelunkäyttäjän kulkemista yksiköstä pois tai sisään ole rajoitettu.

Hajasijoitetuissa tuetuissa asunnoissa palvelunkäyttäjiä tuetaan sisustamaan itselleen toimiva ja viihtyisä koti. Palvelunkäyttäjille tarjotaan yksilöllisesti sovitut palvelut, joko kotikäynneillä, yhteydenotoilla tai muilla tapaamisilla. Ohjaajat tukevat palvelunkäyttäjän omatoimisuutta ja vastuullisuutta sekä kannustavat oman mielipiteen ilmaisemiseen ja toimintoihin osallistumiseen. Asunnolle tehtävät kotikäynnit kuuluvat asumispalvelusopimukseen, johon palvelunkäyttäjä sitoutuu ottaessaan asumispalvelun vastaan. Palvelunkäyttäjällä on kuitenkin mahdollisuus vaikuttaa kotikäyntien ajankohtaan, toteuttamistapaan, sekä siihen, mihin kotikäynnillä kulloinkin paneudutaan. Palvelunkäyttäjät saavat kutsua asunnolleen vieraita, eikä asunnolta liikkumista valvota tai rajoiteta.

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.

Otsonpolulla ei lähtökohtaisesti käytetä pakotteita tai rajoitteita.

Niemikotisäätiön ohjaajat voivat suorittaa vuokratun asuinhuoneen tai huoneiston kunnon tarkistuksen palvelunkäyttäjälle ennalta ilmoitettuna ajankohtana. Kaikista kotikäynneistä

sovitaan normaalisti yhdessä. Pakottavasta syystä (esim. työ, opiskelu, terveyden- tai sosiaalihuollon tapaaminen) palvelunkäyttäjä voi sopia itselleen uuden sopivamman ajan kotikäynnille. Vuokrasopimuksen allekirjoituksen yhteydessä sovitaan yhdessä toimintatapa, mikäli palvelunkäyttäjää ei tavoiteta. Sopimus on kirjattu asiakastietojärjestelmään.

Mikäli palvelunkäyttäjä on vaaraksi muille palvelunkäyttäjille asumisyksikössä, häntä pyydetään poistumaan yhteisistä tiloista. Jos palvelunkäyttäjä on vaaraksi itselleen, pyritään keskusteluilla tukemaan ja ennaltaehkäisemään vaaratilanteita. Tarvittaessa tilanteisiin pyydetään apua, jolloin paikalle hälytetään poliisi ja/tai ensihoito. Kiireettömissä tilanteissa palvelunkäyttäjä pyritään ohjaamaan tarvittavan tuen piiriin, esimerkiksi psykiatrian poliklinikan hoitokontaktille, päivystykseen, tai kolmannen sektorin toimijoiden tuen piiriin (esim. väkivallan ehkäisyyn liittyviin palveluihin). Mikäli yksikössä joudutaan turvautumaan poikkeuksellisesti palvelunkäyttäjän rajoittamiseen, tapahtuu rajoittaminen aina kansallisten lakien ja asetusten mukaisesti, julkista valtaa käyttävän toimivaltaisen viranomaisen määräysten mukaan ja määräyksiin perustuen.

Yhteisöllisessä asumisessa vuokrasopimus sisältää yksikössä asumiseen liittyvät yleiset järjestyssäännöt. Palvelunkäyttäjien kanssa keskustellaan arjen ja asumisen säännöistä sekä määritellään niitä yhdessä. Jokaisen palvelunkäyttäjän yksityisyyttä kunnioitetaan ja arvostetaan. Tarvittaessa mahdollistetaan tuettu tai valvottu lääkehoito palvelunkäyttäjän kanssa yhdessä sopien. Tällöin edellytetään paikallaoloa lääkkeenotto aikana.

Päihteettömyyttä edellytetään yhteisöllisen asumisen yhteisissä tiloissa sekä ohjaajien kotikäyntien aikana yhteisöllisessä asumisessa ja hajasijoitetuissa tuetuissa asunnoissa.

Hajasijoitetuissa tuetuissa asunnoissa tehdään vuokrasopimus- ja asumiskuntoutussopimus. Asumiskuntoutussopimuksen irtisanominen palvelunkäyttäjän toimesta johtaa myös vuokrasuhteen päättymiseen. Vuokrasopimuksen liitteissä on määritelty asumisen säännöt eli taloyhtiön järjestyssäännöt ja asumissopimus. Hajasijoitetuissa tuetuissa asunnoissa palvelut toteutetaan pääsääntöisesti kotiinvietävinä kuntoutuspalveluina ja kotikäynnit sovitaan yhdessä etukäteen. Vuokrasopimuksen liitteessä sovitaan erikseen, miten toimitaan, jos sovittu kotikäynti ei toteudu.

Mikäli palvelunkäyttäjään ei saada yhteyttä tai sovitut tapaamiset eivät toteudu, ohjaaja jättää palvelunkäyttäjälle yhteydenottopyynnön. Mikäli palvelunkäyttäjä ei ota yhteyttä annettuun päivämäärään mennessä, tällöin hänelle ilmoitetaan uusi kotikäyntiaika. Kotikäynnille osallistuu tällöin kaksi ohjaajaa. Mikäli kotikäynti ei toteudu, jatketaan palvelunkäyttäjän tavoittelua puhelimitse ja viestein. Mikäli palvelunkäyttäjä on antanut luvan, otetaan yhteys palvelunkäyttäjän läheiseen tai omaiseen. Jos palvelunkäyttäjän fyysisestä tai psyykkisestä voinnista on perusteltu huoli, eikä palvelunkäyttäjää tavoiteta ovella käymällä, soittamalla, tai läheisten kautta, voidaan asuntoon pakottavassa tilanteessa mennä avaimilla. Avainten käytöstä on sovittu etukäteen palvelunkäyttäjän kanssa.

Vuokranantajan valtuuksin palvelunkäyttäjälle voidaan tehdä kotikäynti asunnonkunnon tarkistusta varten. Kotikäynti ilmoitetaan 14 vrk:tta ennen kotikäyntiä. Palvelunkäyttäjä voi sopia itselleen sopivan ajankohdan ottamalla yhteyttä ohjaajiin.

Muissa tapauksissa, jos palvelunkäyttäjään ei saada yhteyttä tehdään huoli-ilmoitus ja sovitaan jatkotoimenpiteistä toimivaltaisen viranomaisen kanssa. Palvelunkäyttäjän tilanne voi myös vaatia sosiaaliviranomaisen tekemää palveluntarpeen arviointia, minkä vastaava ohjaaja käynnistää.

Palvelunkäyttäjälle tukitoimia suunniteltaessa huomioidaan palvelunmyöntäjän palvelulle asettamat vaatimukset. Molemmat osapuolet sitoutuvat toteuttamissuunnitelmassa sovittuihin ja kirjattuihin toimintatapoihin. Palvelunkäyttäjä määrittää tavoitteet omalle toipumiselleen. Otsonpolun toiminnassa korostuu palvelunkäyttäjän oma rooli yksilöllisenä ja vastuullisena toimijana omien voimavarojen puitteissa, sekä osallisuuteen tukeminen.

Jos palvelunkäyttäjä jättää toistuvasti järjestyssäännöt huomiotta, tai aiheuttaa toiminnallaan yleistä vaaraa ja/tai haittaa, tai kohdistaa väkivaltaa ohjaajiin tai muihin palvelunkäyttäjiin, voidaan asuminen joutua päättämään.

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.

Otsonpolulla noudatetaan sosiaali- ja terveydenhoitoalan eettisiä periaatteita, viranomaisten ohjeita ja määräyksiä, sekä Helsingin hyvinvointialueen kanssa sovittuja menettelytapoja.

Vastaava ohjaaja ohjaa henkilökunnan toimintaa. Palvelunkäyttäjät tai heidän läheisensä voivat olla yhteydessä vastaavaan ohjaajan valitsemallaan viestintävälineellä, mikäli palvelunkäyttäjä kokee tulleensa epäasiallisesti kohdelluksi. Tarvittaessa vastaava ohjaaja tiedottaa myös hallintoa.

Myös palvelunkäyttäjien välillä tapahtuvaan epäasialliseen toimintaan puututaan. Tilannetta pyritään korjaamaan välittömästi ohjeistamalla ja keskustelemalla, ja tarvittaessa keskustelua käydään laajemmin yhteistyössä tilanteeseen liittyvien palvelunkäyttäjien, ohjaajan ja vastaavan ohjaajan kesken.
Otsonpolulla kaikista asioista keskustellaan avoimesti. Ratkaisuja mietitään ja ne sovitaan yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa. Lisäksi tarvittaessa keskustellaan tilanteesta yhdessä yhteisön ja työryhmän kanssa ja siihen pyritään löytämään yhdessä sovittu ratkaisu. Tarvittaessa tilanteesta tiedotetaan hallintoa. Kriisiytyneessä tilanteessa palvelunkäyttäjän kanssa

työskentelee vähintään kaksi ohjaajaa. Yhteistyötä tehdään myös verkostojen kanssa toimivien ratkaisujen löytämiseksi.

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.

Palautteen voi antaa nimettömänä, tai omalla nimellä. Palautetta voi antaa Otsonpolun toimiston postilaatikkoon, sähköpostilla, puhelimitse, viestillä, kirjepostilla osoitteeseen "**Niemikotisäätiö Otsonpolku, Kilpolantie2A toimisto, 00940 Helsinki**", tai Niemikotisäätiön kotisivujen palautelomakkeen kautta. Palautelomakkeen viestit menevät Niemikotisäätiön johtoryhmälle, joka miettii tarvittavat toimenpiteet, ja välittää palautteen yksikköön, jota se koskee.

Palvelunkäyttäjillä on myös oikeus tehdä valitus sosiaali- ja potilasasiavastaavalle. Tarvittaessa ohjaajat auttavat palvelunkäyttäjää valituksen teossa.

Jos palvelunkäyttäjä tai tämän läheinen kokee, ettei toipumisorientaation mukainen palvelu ole toteutunut, voivat he olla yhteydessä Niemikotisäätiön Toipumisorientaatio-työryhmään sähköpostitse osoitteeseen **NKStoipumisorientaatio@niemikoti.fi**

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.

Eri palautekanavia pitkin tulevat palautteet käsittelee vastaava ohjaaja. Niiden sisältö käydään läpi työryhmän kesken yhteisessä tiimikokouksessa. Vaadittavat toimenpiteet ja kehitysideat määritellään, valitaan niiden toteuttamiseen vastuuhenkilö, ja vastaava ohjaaja seuraa asian etenemistä, sekä varmistaa sovittujen toimenpiteiden toteutumisen. Vakavista epäkohdista tehdään Niemikotisäätiön ohjeiden mukainen poikkeamailmoitus, joka käsitellään yksikön lisäksi prosessivastaavan toimesta, ja tarvittaessa Niemikotisäätiön hallinnon toimesta.

Toistaiseksi Otsonpolun saama palaute on ollut positiivista, kehitysideoita ja toiveita on tullut lähinnä erilaiseen ryhmä- ja retkitoimintaan liittyen. Näitä toiveita on pyritty huomioimaan. Esimerkkinä yksikön yhteisen toiminnan suunnittelu toteutetaan yhdessä asukkaiden kanssa. Vuoden 2026 alusta lähtien Otsonpolun asumisyksikkö muuttui tuetusta yhteisölliseksi, ja siihen liittyen yksikössä toteutetaan sosiaalista kuntotutumista edistävää (SKE) toimintaa. Tähän liittyen pidettiin kehittämisaamupäivä palvelunkäyttäjien kanssa, ja kuukausittain vaihtuva viikkokalenteri on palvelunkäyttäjien toiveiden mukainen. Kalenteria myös mukautetaan havaitun kiinnostuksen sekä uusien toiveiden perusteella.

Palvelunkäyttäjien kanssa käsitellään palautteet yhteisökokouksissa. Tarvittaessa voidaan järjestää ylimääräinen palautteen käsittelyyn varattu kokous, jos joku palaute vaatii välitöntä käsittelyä sekä yhteistä pohdintaa.

Sosiaali- ja/tai potilasasiavastaavalle tehdyt valitukset käsittelevät, ja niihin vastaa hallinto yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. Käsittelyssä määritellään myös vaadittavat toimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikön vastaava ohjaaja.

Toipumisorientaatioon liittyvät palautteet käsittelee Toipumisorientaatio-työryhmä, sekä tekee siitä ei-työsuojelullisen poikkeamailmoituksen raportoiden sen ”epäkohta/puute” luokitukseen, kohdistaen sen kyseessä olevaan yksikköön. Toipumisorientaatio-työryhmä laittaa poikkeamaan ehdotukset tilanteen korjaamiseksi sekä vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn. Yksikössä käsitellään tullut poikkeama tiimikokouksessa, ja raportoidaan tehdyt toimenpiteet. Prosessivastaava kuittaa poikkeaman, kun se on jatkokäsitelty yksikössä.

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.

Alkuarviointi tehdään yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa. Siinä huomioidaan voimavarat, kiinnostuksen kohteet ja toimintakyvyn sekä terveyden haasteet. Käytössä on mm. Whodas 2.0, WHOQOL-BREF ja toimintakyvyn itsearviointilomake. Itsearvioinnin ja yhteisen keskustelun pohjalta laaditaan toteuttamissuunnitelma. Ohjaajat tukevat palvelunkäyttäjää suunnitelman tavoitteiden saavuttamisessa ja uusien tavoitteiden asettamisessa. Suunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein.

Palvelunkäyttäjä harjoittelee ohjaajien tuella arjen- ja elämänhallinnan sekä vuorovaikutuksen taitoja. Palvelunkäyttäjän motivaation ja vastuullisuuden lisääntymistä omien asioiden hoitoon tuetaan, kuten myös palvelunkäyttäjän osallisuutta ja toimintoihin osallistumista. Tavoitteena on itselle merkityksellisen toiminnan löytäminen ja siihen osallistuminen. Palvelunkäyttäjää tuetaan löytämään itselleen sopivia opiskelu- ja urapolkuja sekä selviytymään niiden haasteista. Verkostojen kanssa tehdään yhteistyötä.

Yhteisöllisessä asumisessa järjestetään erilaista sosiaalista kuntoutumista edistävää (SKE) -toimintaa. SKE-toiminta on suunniteltu tukemaan kokonaisvaltaista toipumista ja elämän laadun lisääntymistä. SKE-toiminnassa tehdään tutustumiskäyntejä erilaisiin toiminnallisen kuntoutuksen, opiskeluihin ja työhön suuntaaviin paikkoihin, kuten myös tarvittaessa päihde-, peli- tai muiden -riippuvuuksien tueksi tarkoitettuihin paikkoihin. SKE-toiminnassa toteutetaan myös arjenhallintaan liittyviä harjoituksia, oireiden tunnistamiseen ja hallintaan liittyviä toimintoja, sekä liikuntaa, hyvinvointia, unta ja ravitsemusta tukevaa sisältöä. SKE-

toimintaa vetää Otsonpolun ohjaaja, mutta toimintaan on luotu myös vertaistukea, osallisuutta ja sosiaalista inkluusiota lisäävä rakenne. Yksikössä myös palvelunkäyttäjät vetävät ryhmiä, joissa he esittelevät, kertovat tai opastavat aiheeseen/toimintaan, josta he ovat itse kiinnostuneita. Erilaisissa tilaisuuksissa on myös ollut Niemikotisäätiön kokemusasiantuntijoita paikalla.

Yhteisöllisestä asumisesta on tavoitteena muuttaa hajasijoitettuun tuettuun asumiseen. Hajasijoitetuissa tuetuissa asunnoissa tavoitteena on siirtyä Jälleenvuokrauksen asukkaaksi. Kaikessa toiminnassa pyritään kehittämään niitä taitoja, joita seuraavaan asumismuotoon siirtyminen vaatii. Tuetussa asumisessa tuetaan myös hyvinvoinnin lisäämiseen, ja ohjataan kuntoutumista tukevaan toimintaan. Kotikäyntejä voidaan ajoittain toteuttaa myös tapaamalla muualla, kuten tutustumiskäynnein erilaisiin toimintoihin, yhdessä liikkumalla, tai asioiden yhdessä hoitamisena.

Tarjottu kuntoutustoiminta tähtää omatoimisempaan ja itsenäisempään elämään. Asumisen aikana tehdään jatkuvaa arviota palvelunkäyttäjän toimintakyvystä, voimavaroista sekä toipumisen edistymisestä. Palveluntarpeen arviota tehdään tämän arvioinnin perusteella, sekä tarvittaessa tehdään asiakasohjausta eri asumismuotoihin. Pyrkimys on, että jokaisen palvelunkäyttäjän palveluntarve kohtaisi annetun palvelun kanssa.

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.

Toteuttamissuunnitelmassa on omat kohtansa fyysiselle, psyykkiselle, taloudelliselle, sosiaaliselle ja arjen hyvinvoinnille. Näihin kohtiin kirjataan palvelunkäyttäjän kokema nykytilanne, sekä muutostoive, jos sellainen palvelunkäyttäjällä on. Toiveen toteutumiseksi mietitään konkreettisia keinoja, sekä kartoitetaan palvelunkäyttäjän tarvitsema tuki tavoitteen saavuttamiseksi. Esimerkiksi palvelunkäyttäjän fyysinen hyvinvointi on tällä hetkellä koettuna hyvä, ja mahdolliset somaattiset sairaudet ovat hyvässä hoitotasapainossa. Palvelunkäyttäjä kuitenkin toivoisi liikunnan lisäämistä arkeensa. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan nämä asiat, sekä mietitään yhdessä asioita, joiden avulla liikuntaa voisi lisätä; mitkä ovat palvelunkäyttäjälle mieluisia tapoja liikkua, maksaako ne jotain, miten niiden rahoittaminen

onnistuu, ja miten usein olisi realistista liikuntaa toteuttaa. Sen jälkeen mietitään, mitä tukea palvelunkäyttäjä tarvitsee, jotta liikkumisen lisääntyminen toteutuisi. Suunnitelma ja sen tueksi sovitut toimenpiteet kirjataan, ja niiden toteutumista seurataan jokaisella tapaamisella. Palvelunkäyttäjän subjektiivinen kokemus sekä tehdyt havainnot liikunnan lisääntymisen toteutumisesta kirjataan. Tarvittaessa tavoitetta päivitetään, ja mietitään uudenlaisia keinoja sen toteutumiseen. Seurannan tueksi voidaan käyttää viikkosuunnitelmaa ja kuukausiseurantaa. Toimintakykyä sekä hyvinvointia edistetään ja ylläpidetään kotikäynnein, teknisiä viestintävälineitä hyödyntäen ja verkostoyhteistyöllä. Kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmään. Lisäksi toteuttamissuunnitelmassa palvelunkäyttäjä miettii omia voimavaroja sekä vahvuuksia, ja luo ohjaajan avulla itselleen kokonaisvaltaiset tavoitteet ja suunnitelman niiden edistämiseksi.

Palvelunkäyttäjän tyytyväisyyttä saamaansa palveluun kartoitetaan säännöllisesti kotikäyntien yhteydessä. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan palvelunkäyttäjän kokemus siitä, miten hän on saamansa palvelun kokenut, ja mitä hän toivoisi palveluilta. Jos palvelunkäyttäjä ei halua ilmaista mielipidettä saamiensa palveluiden laadusta, kirjataan myös se. Tavoite on, että palveluita voitaisiin kehittää palvelunkäyttäjien toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

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.

Palvelunkäyttäjää tuetaan omatoimiseen ruokatalouteen. Tarvittaessa ruokalistan voi suunnitella yhdessä ohjaajan kanssa sekä harjoitella yhteisöllisessä asumisessa aamiaisen/lounaan/päivällisen valmistamista ohjaajan tukemana. Ohjaajat pyrkivät varmistamaan varojen riittämisen ruuan ostamiseen tai saamisen muulla tavoin. Palvelunkäyttäjiä kannustetaan ravitsemussuositusten mukaiseen ruokavalioon ja säännöllisiin ruoka-aikoihin. Viikkosuunnitelmaan voidaan sopia ruokailut, ostoslistan teko ja kauppakäynnit. Ohjaajat tukevat painonhallintaan ja riittävään nesteensaantiin. Myös yhteisöllisen asumisen SKE-toiminnassa käsitellään ravitsemusta, ruokaostosten budjetointia ja suunnittelua, sekä ruokaostosten tekoa. Yksikössä myös leivotaan ajoittain ryhmätoimintana.
Tarvittaessa palvelunkäyttäjää autetaan oikeiden taloudellisten tukien hakemisessa, sekä ohjataan erilaisten ruoka-apujen piiriin, jos varat eivät riitä ravitsemuksen ylläpitoon.
Myös hajasijoitetussa tuetussa asumisessa seurataan ravitsemukseen liittyvien asioiden toteutumista, mahdollisia haasteita, sekä mietitään palvelunkäyttäjän kanssa ratkaisuja.

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).

Palvelunkäyttäjien ohjauksessa huomioidaan huoneenvuokralain vaatimukset ja vuokralaisen velvoitteet huolehtia asunnon kunnosta. Palvelunkäyttäjän ohjaaminen pohjautuu palvelunkäyttäjän kanssa sovittuun siisteys- ja hygieniatasoon. Tarvittaessa siisteydessä ja hygieniassa tuetaan motivoimalla, ohjaamalla ja yhteistyössä toimimalla.

Yleiset siivous- ja hygieniaohjeet löytyvät yksikön omavalvontasuunnitelman liitteistä.

Yhteisötilan ja pesutuvan siisteydestä asukkaat vastaavat yhdessä. Tilaa käyttävät siivoavat omat jälkensä. Omissa asunnoissa jokainen palvelunkäyttäjä on vastuussa omien jälkiensä siivoamisesta, johon hän saa tarvittaessa ohjausta ja tukea.

Yhteisöllisen asumisen tiloissa on mahdollisuus käsienpesuun ja käsidesituotteita on aina palvelunkäyttäjien ja henkilökunnan käytettävissä. Yhteisöllisen asumisen yleisiä tiloja siivoavat sekä palvelunkäyttäjät että ohjaajat yksikön hygieniasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi rappukäytävän- ja toimistotilojen siivouksen hoitaa Valtti Valmennuksen kautta työllistetty siivooja.

Hajasijoitetussa tuetussa asumisessa palvelunkäyttäjä huolehtii kodin siisteydestä omatoimisesti ja tarvittaessa saa siihen ohjaajan tukea. Ohjaajalla on mukanaan käsidesiä, hanskoja ja kenkäsuojia. Tarpeen mukaan avustetaan suuremmissa siivouksissa ja lainataan välineitä.

Poikkeustilanteissa käytetään ulkopuolista palvelua.

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 24 h, Haartmanin sairaalassa. Osoite on Haartmaninkatu 4, rak. 12.

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

Palvelunkäyttäjän hammashoidontarve arvioidaan toteuttamissuunnitelman yhteydessä. Palvelunkäyttäjää kannustetaan hammashoitoon sekä tarvittaessa tuetaan ajan varaamiseen ja saatetaan käynneille. Akuuteissa hammassärky- tai -vauriotilanteessa ohjataan soittamaan hammaspäivystykseen tai varaamaan aika Maisa:n kautta kiireelliselle vastaanottoajalle.

Kiireettömissä tilanteissa sairaanhoidollisissa kysymyksissä tukeudutaan joko yksikön omiin sairaanhoitajiin tai avustetaan perusterveydenhuollon palveluiden käyttämisessä. Tarvittaessa ohjaaja on tukena vastaanottotilanteessa. Palvelunkäyttäjiä autetaan esimerkiksi työttömän terveystarkastuksen varaamisessa ja käynnin hoitamisessa, sekä ohjataan säännöllisiin terveystarkastuksiin perusterveydenhuoltoon.

Kiireettömissä erikoissairaanhoidon tilanteissa palvelunkäyttäjiä tuetaan palveluiden käyttämiseen ja tarvittaessa ohjaaja on tukena vastaanottotilanteissa. Psykiatrinen ostopalvelulääkäri hoitaa osaa palvelunkäyttäjistä. Ohjaajat tukevat ostopalvelulääkärin palveluiden käytössä, sekä ohjaavat palvelun hyödyntämiseen matalalla kynnyksellä.

Palvelunkäyttäjiä ohjataan etukäteen hätätilanteissa toimimiseen ja avun pyytämiseen viranomaisilta. Ohjaajat varmistavat yhteystietojen löytymisen palvelunkäyttäjän omasta pu-

helimesta. Kiireellisissä tapauksissa palvelunkäyttäjiä ohjataan olemaan yhteydessä päivystysapuun numeroon 116117 ja toimimaan ohjeiden mukaisesti. Hätätapauksissa ohjataan soittamaan numeroon 112. Palvelunkäyttäjä voi hakeutua myös päivystävään sairaalaan. Palvelunkäyttäjää ohjataan etukäteen sen suhteen, minkä sairaalan päivystysalueeseen kuuluu.

Akuuteissa tilanteissa psykiatrisen erikoissairaanhoidon piirissä olevat palvelunkäyttäjät ohjataan arkisin ensisijaisesti psykiatrian poliklinikoiden Kiiva-ajoille, joissa tehdään hoidon tarpeen arviointi. Tarvittaessa ohjaaja lähtee mukaan käynnille. Mikäli palvelunkäyttäjän hoidosta vastaa ostopalvelulääkäri, häntä tiedotetaan ja konsultoidaan tilanteesta. Iltaisin ja viikonloppuisin ohjataan soittamaan päivystysapuun numeroon 116117 tai hakeutumaan tarvittaessa päivystävään psykiatriseen sairaalaan.

Kuolemantapauksissa ohjaaja tekee ilmoituksen hätäkeskukselle numeroon 112, ilmoittaa vastaavalle ohjaajalle, noudattaa hätäkeskuksen ohjeita sekä Niemikotisäätiön sisäistä ohjetta. Vastaava ohjaaja tiedottaa tilanteesta hallintoa.

Palvelunkäyttäjiä muistutetaan yöpäivystyksen hyödyntämisestä tarvittaessa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan

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

Psykiatrisissa pitkäaikaissairauksissa omaohjaaja tukee palvelunkäyttäjää sitoutumaan lääkehoitoon, käyttämään psykiatrisia avohoidon palveluita, sekä tukee sairauden ja oireiden tunnistamisessa ja hallinnassa. Voinnin muutoksia seurataan yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa keskustelemalla, sekä havainnoimalla. Arjen ja sosiaalista hyvinvointia tukemalla omaohjaaja edistää psyykkisen voinnin tasaisena pysymistä. Palvelunkäyttäjille annetaan psykoedukaatiota unirytmin, ravitsemuksen, päihteiden ja lääkehoidon, sekä lääkkeettömien hallintakeinojen merkityksestä psykiatrisen pitkäaikaissairauden hallinnassa. Kaikki ohjaajat toimivat Käypähoito-suositusten mukaisesti, ja tarvittaessa konsultoivat Otsonpolun sairaanhoitajia, tai palvelunkäyttäjän hoitotahoa. Akuutissa tilanteessa sairauden hoidon tukeminen ei rajoitu ainoastaan omaohjaajan toimintaan, vaan paikalla oleva ohjaaja tukee ja auttaa palvelunkäyttäjää tilanteessa.

Somaattisissa pitkäaikaisissa sairauksissa omaohjaaja varmistaa perusterveydenhuollon laatiman hoitosuunnitelman mukaisten toimenpiteiden toteutumisen, mikäli palvelunkäyttäjä on siihen suostuvainen. Omaohjaaja kannustaa palvelunkäyttäjää omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen ja aktiiviseen terveyspalveluiden käyttämiseen. Kaikki ohjaajat toimivat Käypähoito-suositusten mukaisesti ja tarvittaessa konsultoivat Otsonpolun sairaanhoitajia. Otsonpolulla voidaan suorittaa verenpaineen, veren happi- ja alkoholipitoisuuden sekä painon

seurantaa, Lisäksi palvelunkäyttäjiä kannustetaan käyttämään hyvinvointikeskusten itsemittauspisteitä ja tallentamaan tiedot Maisaan. Sairauteen liittyvien kontrollikäyntien toteutumista seurataan, ja niihin kannustetaan ja ohjataan. Palvelunkäyttäjää tuetaan lääkehoidossa ja itsehoidossa, sekä muistutetaan sairauden hoitoon liittyvistä elämäntapasuosituksista, ja tarvittaessa autetaan niiden toteuttamisessa.

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

Otsonpolun omaohjaajat vastaavat palvelunkäyttäjien terveyden- ja sairaanhoidosta, konsultoiden tarvittaessa Otsonpolun sairaanhoitajia tai julkista terveydenhuoltoa. Osalla palvelunkäyttäjistä psykiatristen avopalveluiden lääkärinä toimii ostopalvelulääkäri, joka vastaa nimenomaisten palvelunkäyttäjien psykiatrisesta terveyden- ja sairaanhoidosta. Muut palvelunkäyttäjät käyttävät psykiatrian poliklinikan tai perusterveydenhuollon palveluita myös psykiatrisissa sairauksissa. Omaohjaaja tukee palvelunkäyttäjää näiden palveluiden käytössä.
Somaattisen terveyden suhteen Otsonpolun ohjaajat tukevat ja neuvovat palvelunkäyttäjiä, mutta varsinainen terveyden- ja sairaudenhoito toteutetaan perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa. Ohjaajat tukevat palvelunkäyttäjiä oikeiden ja oikea-aikaisten palveluiden piiriin.

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.

Otsonpolun ohjaajat selvittävät palvelunkäyttäjän tarvitsemat verkostot yksilöllisesti ja laaja-alaisesti. Palvelunkäyttäjää tuetaan mahdollisimman omatoimiseen palveluiden käyttämiseen. Omaohjaajat luovat uusia sekä ovat yhteydessä palvelunkäyttäjien verkostoihin ja osallistuvat yhteistapaamisiin. Verkostoihin voidaan olla yhteydessä palvelunkäyttäjän suostumuksella puhelimitse, salattuna sähköpostina, tai osallistumalla hoitokokouksiin. Verkostoja voidaan myös kutsua Otsonpolulle.

Palveluohjaus on tärkeä osa ohjaajan työnkuvaa. Ohjaajat toimivat aktiivisesti yleisessä verkostoitumisessa ja tutustuvat mahdollisiin yhteistyökumppaneihin.
Verkostotyötä kehitetään aktiivisesti, ja pyritään pitämään yhteistyö tiiviinä ja toimivana.

Alihankintana tuotetut palvelut

Otsonpolulla käytetään tarvittaessa siivous-, pienremontti- ja muuttopalveluita. Osa palvelunkäyttäjistä käyttää kauppapalvelua. Palvelunkäyttäjällä on oikeus hankkia itselleen tukipalveluita omakustanteisesti oman harkinnan mukaan. Tarvittaessa työvalmennuksesta tilataan suurempaa perussiivousta ja kuljetusapua. Kiinteistöhuolto kuuluu Otsonpolun ja Jälleenvuokrauksen vuokrasopimukseen, ja on kiinteistön omistajan valitsema. Kiinteistöhuolto toteuttaa kiinteistön huolto- ja korjaustyöt ohjaajien pyynnöstä. Asunnoissa tehtävistä korjauksista sovitaan etukäteen, ja ohjaajat tiedottavat huoneiston asukasta tulevasta huoltokäynnistä.

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.

Lakisääteiset viranomaiskäynnit ja niistä saatu palaute huomioidaan Otsonpolun toiminnan-suunnittelussa. Vastaava ohjaaja toimii Niemikotisäätiön ohjeiden ja viranomaismääräysten mukaisesti sekä itsenäisesti työryhmältä tulleen palautteen pohjalta. Päivittäisessä toiminnassa koko työryhmä havainnoi tiloja sekä tilanteita, ja ilmoittaa havaitsemistaan asiakasturvallisuusriskeistä vastaavalle ohjaajalle. Palvelunkäyttäjään kohdistuneet vaaratilanteet raportoidaan ja käsitellään Niemikotisäätiön ohjeen mukaisesti. Vaaratilanne raportoidaan asiakirjajärjestelmään. Siinä kerrotaan lyhyt kuvaus tapahtuneesta, tapahtuman seuraukset, miten tilanteessa reagoitiin ja miten olisi voinut reagoida, sekä miten ennaltaehkäistä vastaavan tilanteen syntyminen jatkossa. Raportit käsitellään kiireellisyysasteen mukaan joko välittömästi tai heti seuraavana arkipäivänä, kiireettömissä tilanteissa käsittely seuraavassa työryhmän viikkopalaverissa. Raportit käsitellään myös asumisprosessitasolla, ja tarvittaessa hallinnossa.

Päivittäisessä työssä tehdään yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa, sekä pidetään huoli turvajärjestelmistä ja kiinteistöstä, jotta ne ovat toimivia ja asiakasturvallisia. Epäkohtiin puututaan välittömästi. Työryhmä tuo huomaamansa asiat vastaavan ohjaan tietoisuuteen, joka vie asian eteenpäin oikealle taholle.

Säännölliset palotarkastukset, -harjoitukset ja laitteiden kunnon varmistukset tehdään suunnitellusti. Näissä esiin tulleisiin asioihin puututaan välittömästi, ja tehdään korjaavat toimet viipymättä.
Palvelunkäyttäjiä opastetaan paloturvallisuuteen, sekä toimimaan erilaisissa poikkeustilanteissa. Palvelunkäyttäjien esiin tuomiin puutteisiin ja epäkohtiin paneudutaan välittömästi, ja tarvittaessa reagoidaan niihin.

Asiakasturvallisuusriskejä voivat olla toisen palvelunkäyttäjän tai taloon päässeen ulkopuolisen tekemä väkivalta, tulipalo, liukastuminen tai kompastuminen rappukäytävässä/portaikossa tai kiinteistön ulkopuolella, lääkkeen jakovirheet ja/tai unohdukset, kyberturvallisuuteen kohdistuvat uhat sekä yhteiskuntaa laajemmin koskettavat kriisit ja tapahtumat. Kaikkia riskejä pyritään ennakoimaan parhaalla mahdollisella tavalla. Pääpaino ennakoinnissa on ennalta estäminen, mutta myös tapahtumaan varaudutaan luomalla toimintaohjeita mahdollisiin tilanteisiin.

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.

1. Vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja-terveydenhoitaja
   Otsonpolun hallinnolliset tehtävät Niemikotisäätiön ja valvovien viranomaisten määräysten mukaisesti.
   Tarvittaessa mukana asiakastyössä ja käytettävissä henkilökunnan tukena asiakastyössä.
   Toipumisorientaatio työryhmän jäsen
   Työvalmentaja
   Mielenterveystyön kliininen asiantuntija
   Työaika virka-aikaan, sekä tarvittaessa iltaisin ja viikonloppuisin.

2. Ohjaaja, psykiatrinen sairaanhoitaja
   Otsonpolun tuettu asuminen
   Pitkä työkokemus Niemikotisäätiössä
   Johtamistaidon koulutus
   Ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentaja
   Työaika virka-aikaan.

3. Ohjaaja, sosionomi
   Otsonpolun tuettu asuminen
   Viestintävastaava
   Varmuusvarastovastaava
   Työaika virka-aikaan.

4. Ohjaaja, terveydenhoitaja-sairaanhoitaja
   Yhteisöllinen asuminen
   Lääkehoito- ja ensiapuvastaava
   Ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentaja
   Työaika arkisin 8–20 välillä, viikonloppuisin ja pyhinä 8–16 välillä.

5. Ohjaaja, sosionomi
   Yhteisöllinen asuminen
   Ympäristövastaava
   Siivousvastaava
   Ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentaja
   Lyhyt kognitiivinen käyttäytymisterapia 3 op
   Työaika arkisin 8–20 välillä, viikonloppuisin ja pyhinä 8–16 välillä.

6. Ohjaaja, lähihoitaja
   Yhteisöllinen asuminen
   Turvallisuusvastaava
   Työvuorojen tarkistaminen yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa
   Siivousvastaava
   Ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentaja
   Työaika arkisin 8–20 välillä, viikonloppuisin ja pyhinä 8–16 välillä.

7. Ohjaaja, toimintaterapeutti
   Yhteisöllinen asuminen
   Ympäristövastaava
   Työaika arkisin 8–20 välillä, viikonloppuisin ja pyhinä 8–16 välillä.

8. Ohjaaja, toimintaterapeutti
   Yhteisöllinen asuminen
   Ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmentaja
   Työaika arkisin 8-20 välillä, viikonloppuisin ja pyhinä 8-16 välillä.

Koko työryhmä tekee käytännön asiakastyötä, ohjausta ja neuvontaa omaa koulutustaan ja pitkää työkokemustaan hyödyntäen. Työryhmä mukautuu joustavasti muutoksiin ja kehittää työtä aktiivisesti. Tarvittaessa myös tuetussa asumisessa käytettävissä on liukuva työaika klo 7–18.

Yöpäivystäjä päivystää lääkekierron jälkeen Otsonpolun toimistotiloissa. Puhelinpäivystys on kaikkien palvelunkäyttäjien käytettävissä puhelimitse klo 19.00-5:30 välisenä aikana.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet

Pitkät sairaslomat korvataan sijaisilla. Tarvittaessa lyhytaikaisia sijaisia käytetään harkinnan mukaan. Lomien aikaiset sijaistukset mietitään tarpeen mukaan. Lomat pyritään suunnittelemaan niin, että sijaistarve pysyy vähäisenä. Sijaistarvetta arvioidaan myös Niemikotisäätiön apulaisjohtajan kanssa. Käytettävät lyhytaikaiset sijaiset ovat tarvittaessa töihin kutsuttavilla työsopimuksilla. Uudet sijaiset perehdytetään ennen yksintyöskentelyä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan

Yksiköiden henkilökuntamäärää ja rakennetta arvioidaan vuosittain myös yksiköiden esimiesten kehityskeskusteluissa.

Vakituisia työntekijöitä on riittävästi, jotta jokaisen työntekijän kuormitus pysyy kohtuullisena. Työvuorot suunnitellaan ergonomisesti, ja työntekijät voivat vaikuttaa työvuorosuunnitteluun. Vastaava ohjaaja varmistaa, että vuoroissa on riittävästi henkilökuntaa paikalla. Tarvittaessa käytetään sijaisia. Henkilöstöresurssin riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti apulaisjohtajan kanssa.

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.

Rekrytoinnin periaatteet ja osaamisvaatimukset laaditaan yhdessä Niemikotisäätiön henkilöstöhallinnon kanssa. Otsonpolulla noudatetaan Niemikotisäätiön henkilöstöhallinnon rekrytoinnin prosessia. Rekrytointi toteutetaan avoimesti ja tasapuolisesti. Työnkiertoon kannustetaan siitä kiinnostuneita työntekijöitä. Otsonpolun rekrytoinnissa valittavalta edellytetään aina sosiaali- tai terveysalan koulutusta.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus

Rekrytoinnissa arvostetaan kokemusta palvelunkäyttäjän kotona työskentelystä ja vastuullista asennetta työtehtävien hoitamiseen. Myös kokemus mielenterveyspuolella työskentelystä luetaan eduksi, kuten myös kyky oman ajankäytön suunnitteluun ja itsenäiseen työskentelyyn. Jo rekrytointiprosessissa käydään hakijoiden kanssa keskustelua kotona tehtävän työn erityispiirteistä, sekä varmistetaan hakijan soveltuvuus ja valmius kyseenomaiseen työskentelyyn.

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

Otsonpolun työntekijät perehdytetään Niemikotisäätiön ja Otsonpolun oman perehdytysohjelman mukaisesti. Niemikotisäätiön perehdytysohjelma on laadittu kaikkia yksiköitä koskevaksi, jonka lisäksi Otsonpolulla perehdytetään yksikön arkeen, kotiin vietävissä palveluissa työskentelyn erityisolosuhteisiin ja yksikön käytäntöihin. Omavalvonta-, sekä turvallisuus- ja pelastautumissuunnitelmat kuuluvat perehdytysmateriaaliin. Keskeisen sisällön ymmärtäminen varmistetaan keskustelemalla, sekä perehdytysohjelman tarkastuslistan avulla.

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.

Ohjaajat osallistuvat Niemikotisäätiön järjestämiin koulutuksiin sekä oman erityisosaamisalueen mukaisiin täydennyskoulutuksiin Niemikotisäätiön ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa osaaminen varmennetaan näytöillä, esim. Lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVe) -tentein. Ohjaajien tutkintotodistukset on tallennettu henkilöstöhallintajärjestelmään, ja ammattioikeudet on varmennettu JulkiTerhikistä. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa käydään läpi ohjaajan omia ajatuksia kehittämiskohteistaan tai koulutustarpeistaan. Kouluttautumiseen ja opiskeluun kannustetaan ja annetaan mahdollisuuksia.

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.

Otsonpolun yhteiset tilat ovat Niemikotisäätiön kalustamia ja palvelunkäyttäjien käytettävissä yhdessä sovittujen sääntöjen mukaisesti. Pesutupa on käytettävissä lukkovarausjärjestelmällä. Yhteisöhuone on auki joka päivä 8–22. Palvelunkäyttäjien omat asunnot ovat kalustettuja. Palvelunkäyttäjä voi tuoda myös omia kalusteita. Asunnossa on käytössä jääkaappi ja mikroaaltouuni. Ohjaajat eivät mene asuntoihin ilman palvelunkäyttäjän lupaa. Vierailuaikoja ei ole määritelty, mutta sovittuina kotikäyntiajankohtina ei lähtökohtaisesti asunnolla ole ulkopuolisia. Palvelunkäyttäjä vastaa vuokralaisen vastuilla vieraidensa toiminnasta ja järjestyssääntöjen noudattamisesta. Yövierailuista on ilmoitettava henkilökunnalle turvallisuussyistä.

Hajasijoitetussa tuetussa asumisessa asunnot eivät ole kalustettuja Niemikotisäätiön toimesta. Palvelunkäyttäjä sisustaa asuntonsa valitsemallaan tavalla. Kotikäynnistä sovitaan etukäteen. Vieraiden yöpymiselle ei ole estettä. Palvelunkäyttäjä vastaa vuokralaisen vastuilla vieraidensa toiminnasta ja järjestyssääntöjen noudattamisesta. Hajasijoitettujen asuntojen toimisto on palvelunkäyttäjien käytettävissä ohjaajan kanssa.

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

Helsingin sotepe:n valvontakäynti tehty 2.10.2025.
Palotarkastus tehty 26.11.2025.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty

Yhteisöllisessä asumisessa jokainen palvelunkäyttäjä vastaa oman huoneistonsa siisteydestä. Tarvittaessa palvelunkäyttäjä saa tähän ohjaajan tukea ja apua. Pyykinpesu tapahtuu asumisyksikön pesutuvassa. Kotikäyntien yhteydessä tarkastellaan huoneiston siisteyttä, sekä pyykkihuollon tarvetta, ja tarvittaessa ohjataan näiden tekemiseen. Rappukäytävän ja toimistotilat siivoaa kahdesti viikossa palkattu siistijä. Muutoin siisteyden ylläpidosta huolehtii toimistotiloissa Otsonpolun ja Jälleenvuokrauksen henkilökunnat, ja rappukäytävän sekä Otsonpolun yhteisten tilojen osalta Otsonpolun henkilökunta yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa. Henkilökunnan pyykit (käsipyyhkeet, astiapyyhkeet ymv.) hoidetaan ohjaajien toimesta muiden työtehtävien ohella.

Hajasijoitetuissa tuetuissa asunnoissa palvelunkäyttäjä vastaa sekä pyykkihuollosta että siivouksesta saaden niihin tarvittaessa ohjausta ja tukea suoritukseen. Osassa asunnoista on pesukonevaraus. Taloyhtiön pesutupa on palvelunkäyttäjien käytettävissä, mikäli sellainen taloyhtiöstä löytyy.

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.

Vastaava ohjaaja vastaa teknologisista ratkaisuista yhdessä Niemikotisäätiön tietohallinnon kanssa. Turvallisuus- ja valmiusjärjestelyt on kuvattu turvallisuussuunnitelmassa. Turvallisuus- ja valmiussuunnitelmat eivät ole julkista tietoa. Tiedot luovutetaan toimivaltaiselle viranomaiselle viranomaisen pyynnöstä. Tietosuojaselosteet löytyvät Niemikotisäätiön internetsivuilta.

Asumisyksikössä on tallentava kameravalvonta sisäänkäynneillä. Kameravalvonnasta on tehty tietosuojaseloste, joka on palvelunkäyttäjien luettavissa yhteisötilasta löytyvästä kansiosta. Tallenteita käytetään ainoastaan siinä tapauksessa, että yksikössä tapahtuu rikostutkintaa vaativa tilanne, jolloin tallenne otetaan virkavallan käyttöön. Kameravalvonta ei ulotu rappukäytävään, huoneistoihin, tai yhteisiin tiloihin.

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.

Palvelunkäyttäjät rinnastetaan kotona asuviin ja he ovat oikeutettu kotona asuvien tavoin hyvinvointialueen apuvälinepalveluihin. Omaohjaaja tukee tarvittaessa apuvälineiden hankintaprosessin käynnistämisessä ja apuvälineiden tarpeen arvioinnissa yhdessä apuvälineiden myöntämisprosessin henkilöstön kanssa. Omaohjaaja tukee palvelunkäyttäjää tarvittaessa välineiden käyttämiseen. Otsonpolulla on käytössä alkometri-, saturaatio-, verenpaine-, verensokeri- sekä kuumemittarit. Laitteita huolletaan tarvittaessa, ja kalibroidaan säännöllisesti laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti.

Onko yksikössä nimetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö

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.

Niemikotisäätiön asiakirjahallintajärjestelmästä löytyvien ohjeiden mukaan. Vastaavan ohjaajan vastuulla on varmistaa, että ohjaajat ovat perehtyneet ohjeistuksiin, sekä lukeneet uusimmat tiedotteet, ohjeistukset ja määräykset aiheesta.
Epäselvissä tilanteissa varmistetaan asia tietosuojavastaavalta.
Jos epäillään että yksikössä on tapahtunut tietosuojarikkomus, tehdään siitä asianmukainen ilmoitus Niemikotisäätiön ohjeistuksen mukaisesti.

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

Niemikotisäätiön ohjeiden mukaan osana perehdyttämisprosessia. Tietoturvaan liittyvät järjestelyt eivät ole julkista tietoa. Henkilöstö on suorittanut Tietosuojaosaajan digitaaliset osaamismerkit. Osaamismerkin opiskelumateriaali on myös harjoittelijoiden saatavilla. Tarvittaessa pyydetään lisäkoulutusta hallinnosta.

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

www.niemikoti.fi sivuilla. Palvelunkäyttäjille kerrotaan, mistä tietosuojaselosteet löytyvät. Yksikön palvelunkäyttäjillä on pääsy tietosuojaselosteiden paperiversioihin yksikön yhteisötilassa, mistä löytyy näille tarkoitettu kansio.

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

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Ensimmäinen yhteisökokous Kilpolantiellä järjestettiin tammikuussa 2026. Tarkoituksena oli kehittää yhteisön toimintaa ja SKE-toimintaa palvelunkäyttäjien kanssa. Yhteisökokouksessa nousseet kehittämistarpeet otettiin työn alle toiminnan kehittämisessä. SKE-toiminta on käynnistynyt hyvin, ja useat palvelunkäyttäjät ovat sitoutuneet siihen.
Seuraava yhteisökokous on sovittu pidettäväksi syyskuussa 2026.
Toimintasuunnitelmaan luotu vuosikello määrittää yksikön toimintaa kuukausitasolla. Vuosikellon toteutumista seurataan viikoittain tiimikokouksissa, ja se määrittää osaltaan myös kehittämistä.
Henkilökunta on osallistunut aktiivisesti yksikön muutostyöhön, ja heidän näkemyksensä on pyritty huomioimaan muutoksen eri vaiheissa. Tammi-maaliskuussa 2026 pidettiin kehityskeskustelut, joissa jokainen työntekijä sai tilaisuuden myös kehittämistarpeiden esille tuomiseen. Näitä tarpeita on mietitty kehityskeskusteluiden valmistuttua yhteisessä tiimikokouk-

sessa. Kehittämisen kohteet valitaan yhdessä, sekä määritetään niille aikataulut ja vastuuhenkilöt. Myös työvirekyselyn tulokset (kyselyn toteutus keväällä 2026) käytiin työryhmässä läpi, sekä mietittiin tarpeita kehittämiselle tai työssä jaksamisen lisäämiselle.
Kesälomien jälkeen vastaava ohjaaja on sopinut jokaisen työntekijän kanssa yksilökeskustelut, joissa tarkastellaan näkemyksiä siitä, mitä asioita mahdollisesti pitää kehittää, ja millaisia näkökulmia halutaan huomioida ensi vuoden toimintasuunnitelmassa.
Marraskuussa tehty riskikartoitus on käyty työryhmän kesken läpi, ja esille nousseita riskejä huomioidaan päivittäisessä työssä, pyrkien toiminnassa ennaltaehkäisyyn. Seuraava riskikartoitus marraskuussa 2026.

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:
Poistumisturvallisuussuunnitelmaa ei voida laatia tuettuun asumiseen, koska palvelunkäyttäjien asunnot ovat hajasijoitettuja ja poistuminen palotilanteessa on rakennuskohtainen. Yhteisöllisessä asumisessa on tehty poistumisturvallisuussuunnitelma ja poistumista harjoitellaan yhdessä säännöllisesti palo- ja poistumisharjoitusten yhteydessä.

Ei elintarvikehygieniaan liittyvää toimintaa. Henkilökunnalla on suoritettuna hygieniapassit. Palvelunkäyttäjiä ohjataan ja tuetaan omatoimiseen säännölliseen ruokatalouteen ja elintarviketurvallisuuteen säilönnässä ja valmistuksessa.

Työterveyshuollon työpaikkakäynnistä on olemassa raportti Otsonpolun aiemmasta osoitteesta. Kilpolantiellä sijaitsevaan yksikköön ei ole vielä tehty työterveyshuollon työpaikkakäyntiä.

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.