# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA- JA ASIAKASTURVALLISUUSSUUNNITELMA

## Niemikotisäätiö Kallio

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<br>Nimi: **Niemikotisäätiö**<br>Y-tunnus: **0536633–5**<br>Kunnan nimi: Helsinki | |
| Palveluyksikkö nimi<br>Niemikotisäätiö Kallio | |
| Palveluyksikön sijaintikunta Helsinki, SoTePe Helsingin kaupunki | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä<br>Mielenterveyskuntoutujat | |
| Palveluyksikön katuosoite<br>Käenkuja 8 B 33 | |
| Postinumero<br>00500 | Postitoimipaikka<br>HELSINKI |
| Palveluyksikön vastaava esihenkilö<br>Joni-Petri Karlsson | Puhelin<br>+358 504040029 |
| Sähköposti<br>joni.karlsson(at)niemikoti.fi | |
| **Toimintalupatiedot** (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt, yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston luvan myöntämisajankohta | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty | |
| **Ilmoituksenvarainen toiminta** (muut asumisyksiköt ja työtä ja toimintaa -yksiköt, yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta |
| **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat** | |

**Alkusammuttimien huolto: MAKO oy**

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Niemikotisäätiön toiminta-ajatus

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

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

### Yksikön toiminta-ajatus

Niemikotisäätiö Kallio tuottaa sosiaalihuoltolain 21a § alaista tuettua asumista. Yksikkö tarjoaa SOTEPEN määrittämää kevyen ja perustason tukea. Yksikön käytössä on 36 itsenäistä vuokra-asuntoa, jotka Niemikotisäätiö on vuokrannut vuokranantajilta. Suhteessa Asiakkaaseen Niemikotisäätiö toimii ensisijaisena vuokran antajana oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Kallion tuetut asunnot on osa Helsingin hyvinvointialueen tuetun asumisen palveluita ja toteuttaa Helsingin hyvinvointialueen palvelukuvauksessa määritettyjä sisältöjä.

Kallion tuetut asunnot tuottavat kotiin vietäviä palveluita kotikäyntien muodossa, sosiaaliohjausta ja neuvontaa, hyvinvointia tukevaa ohjaamista ja virkistystoimintaa sekä hyvinvointipalveluihin ohjaamista (opiskelu-, työ- ja päivätoiminnat). Lisäksi terveyden ylläpitämisen ohjausta ja neuvontaa. Yksikön henkilöstö osallistuu ja tukee asiakasta asiakkaan omien verkostojen hallintaan ja hyödyntämiseen osallistumalla aktiivisesti asiakkaan kanssa verkostoissa työskentelyyn. Palveluihin kuuluu myös retki-, leiri ja virkistystoimintaa.

Kallion tuettujen asuntojen perustehtävänä on mahdollistaa edellä kuvattujen palveluiden kautta Niemikotisäätiön perustehtävän ja arvojen mukainen palvelujenkäyttäjien omatoimisuuden, autonomisuuden ja toimintakyvyn vahvistamien siten, että asiakas pystyy asumaan hajasijoitetussa tuetussa asumisessa mahdollisimman itsenäisesti ja mahdollisimman pitkään tai siirtymään vähemmän tuettuun asumiseen tai täysin itsenäiseen asumiseen.

## 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

Kallion tuetuissa asunnoissa lähtökohtana asiakkaan yksilöllinen palveluiden ja toipumisen suunnittelu. Toteuttamissuunnitelma (kuntoutussuunnitelma) laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä ja arvioidaan 6kk:n välein. Toteuttamissuunnitelma on työväline, jonka kautta asiakkaan yksilölliset tavoitteet ja Niemikotisäätiön toipumisorientaation mukaiset arvot ja periaatteet jalkautuvat asiakkaan kokemukseen toimijuudesta ja asiakkaan omat tavoitteet tulevat yhteiseen keskusteluun asiakkaan toipumisprosessissa. Kallion tuetun asuntojen palveluissa asiakas on itsenäinen ja vastuullinen toimija, joka hyödyntää henkilökunnan osaamista omalla toipumisen polulla.

Päivittäisessä työskentelyssä omaohjaaja toimii asiakkaan tukena ja keskustelukumppanina ratkaisumalleja ja toipumisen tavoitteita asetettaessa. Omaohjaaja osallistuu asiakkaan kanssa verkostoyhteistyöhön ja toimii niissä asiakkaan asumisen ja arjen näkökulman asiantuntijana. Omaohjaaja koordinoi yhdessä asiakkaan ja muiden työryhmän erityisosaajien

kanssa toipumisen tukemista, joko yksikön omana toimintana tai yhteistoimintana yhteistyökumppaneiden kanssa, hyödyntäen muiden erityisosaajien tukea ja näkemyksiä ja tukeutuen Niemikotisäätiön muiden prosessien toimintoihin.

Asiakkaan kanssa tutustumiskäynnillä käydään läpi toiminnan periaatteet ja Niemikotisäätiön palvelut sekä kallion tuettujen asuntojen tukimuodot. Avoimuus ja läpinäkyvyys toteutuvat tutustumiskäynnin yhteydessä siten, että asiakkaan kanssa käydään läpi sopimusasiakirjat (vuokrasopimus ja asumiskuntoutussopimus) ja asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sekä Kallion tuettujen asuntojen oikeudet ja velvollisuudet. Asiakkaan läheiset voivat olla asiakkaan suostumuksella läsnä tutustumiskäynnillä. Asiakas tekee päätöksen vastaan ottaa tuetun asumisen palvelu.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään toimimaan asiakkaan prosessin kaikissa vaiheissa toipumisorientaation arvojen mukaisesti:

1. tutustumiskäynti ja asiakkaan päätöksenteko tuetun asumisen palvelun vastaanottamisesta
2. Asumisen ja toipumisen vaiheessa
3. Asumisen päättymisen vaiheessa

Vierailijoiden kohdalla huomioidaan vierailijoiden intressit ja vierailun tarkoitus. Vierailu ohjelmat rakennetaan vierailijoiden toiveiden mukaisesti.

Perehdytyksessä uudet työntekijät suorittavat toipumisorientaation johdantokoulutuksen. Toipumisorientaation viitekehystä ja sen toteutumista tarkastellaan mm. työnohjauksissa.

Niemikotisäätiö Kallion toiminta laadullisesti lähtee Helsingin asumispalveluiden palvelukuvauksesta ja järjestäjän vaatimuksista palvelulle. Asiakastyytyväisuus kysely toteutuu 1x vuosi ja vastaaminen asiakkaille on vapaaehtoista.
Vuoden 2024 asiakastyytyväisyyteen tuli 7 vastausta 30 asiakkaasta. Matalaa vastausprosenttia selittää osittain vuoden 2024 osalta Toinen Linja 10 peruskorjaus alkaminen tammikuussa 2025 kun yksikön asiakkaat siirtyivät väistöasuntoihin 4.12-18.12.2024 välisenä aikana. Muuttojen valmistelu alkoi syyskuussa -24.

Niemikotisäätiö Kallion laadun vaatimukset pohjautuvat Helsingin kaupungin asumispalveluiden tuetun asumisen laatuvaatimuksiin. Laatuvaatimusten toteutumista seurataan mm. seuraamalla toteuttamissuunnitelmien toteutumista. Seuraamalla asiakkaan saamaa palvelun toteutumista asiakastiejärjestelmän ajanvarausosion tilastojen kautta. Arvioimalla asiakaan henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamista asiakastietojärjestelmän tavoiteosion kautta.

### Niemikotisäätiön toimintaa ohjaava asiakirjahallintajärjestelmä ja laatuedellytykset

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

## 3. RISKINHALLINTA

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

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

Opiskelijat antavat opiskelujaksonsa päätteeksi palautetta asiakirjahallinnan palauteraportin avulla. Raportissa kysytään muun muassa palautetta yksikön toiminnasta, työturvallisuudesta, riskeistä ja toipumisorientaation viitekehyksen toteutumisesta. Yksikön esihenkilö käy opiskelijan kanssa palautekeskustelun. Saatu palauteraportti hyväksytään henkilöstöhallinnossa ja lähetetään yksiköihin, joissa se käsitellään sekä tiimikokouksissa että yksikön yhteisökokouksissa.

### Riskinhallinnan työnjako

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

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

Yksikön riskienhallinta perustuu Niemikotisäätiön riskienhallintaohjeisiin. Kallion tuettujen asuntojen riskienhallinta perustuu toimitilan riskienhallintaan palo- ja pelastusturvallisuuden osalta sekä rikosriskien osalta. Henkilökunnan turvallisuuteen kotiin vietävien palveluiden osalta sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen asiakkaan asuinympäristössä. Tietosuojariskit huomioidaan Niemikotisäätiön ohjeiden mukaisesti.

Vastaava ohjaaja vastaa toimitilan riskienhallinnasta ja suunnittelusta työryhmän tukemana.

Palo- ja pelastusriskien hallintasuunnitelmien suunnittelusta ja päivittämisestä vastaa vastaavaohjaaja työryhmän tukemana. Rikosriskien osalta vastaava ohjaaja.

Henkilökunnan työturvallisuuteen liittyvät suunnitelmat on kuvattu yksikön pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa ja riskien ja vaarojen kartoitus taulukossa asiakirjahallintajärjestelmässä.
Työturvallisuutta vaarantavista tapahtumista tehdään poikkeamailmoitukset asiakirjahallintajärjestelmän kautta. Työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään tiimikokouksissa. Välitöntä reagointia vaativat työturvallisuuteen liittyvät toimenpiteet heti tapahtuman jälkeen tai välittömästi seuraavana päivänä.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeama ilmoitukset tehdään asiakirjahallintajärjestämässä. Vakavat asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään välittömästi tai heti seuraavana päivänä. Vakavista asiakasturvallisuuteen liittyvistä tapahtumista tai vaaratapahtumista tehdään ilmoitukset hallinnolle. Kiireettömät tai läheltä piti tilanteet tiimikokouksessa 1x vko. Asiakasturvallisuutta vaarantavia poikkeamia ovat suuri palokuorma asunnolla, vuokravelat ja sosiaaliturvajärjestelmän monimutkaisuuden mukana tuomat vaikeudet palvelujenkäyttäjälle, lääkkeiden käyttämättömyys, aktiivinen päihteiden käyttö, asiakkaan aggressiivinen käytös itseään tai ympäristöään kohtaan, haluttomuus ottaa tukea vastaan. Sosiaaali- ja terveyspalveluiden järjestelmään liittyvät ongelmat kuten tiedonkulku toimijoiden välillä, epäselvät ja  epämääräiset roolitukset. Asiakkaan itsemääräämisoikeus, kun itsemääräämisoikeudn käyttö johtaa asiakkaalle epäedulliseen tilanteeseen tai hoidon

ja tuen ulkopuolelle jäämiseen tai edelläkuvattuihin riskeihin. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset voivat tulla myös Niemikotisäätiön palautekanavien kautta.

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

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.

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

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

**Muutoksista tiedottaminen**

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

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

Riskienhallinta on jokapäiväistä toimintaa, joka perustuu riskien tunnistamiseen ja nopeaan reakointiin. Työntekijät tuovat tiimikokoukseen havaitut puutteet

Yleinen toiminta- ja käsittelymalli kaikille poikkeama tyypeille:

Tilanne--> välittömät toimenpiteet-->ilmoitus vastuulliselle esihenkilölle-->kirjaaminen asianmukaisiin järjestelmiin-->poikkeamailmoitus--> käsittely tiimissä--> johtopäätökset ja korjaavat toimenpiteet.

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

Niemikotisäätiö Kalliolla toiminnan luonteesta johtuvana ei ole käytössä yhteisökokouksia. Asiakkailta kerätään palautetta ja toiveita sanallisesti tapaamisten yhteydessä. Yhteisöllisiä hetkiä pyritään järjestämään virkistystoiminnan kautta sekä juhlapyhien toimistolla järjestettävien tilaisuuksien yhteydessä.
Valvovanviranomaisen raportit jaetaan aina työryhmälle henkilökohtaisiin sähköposteihin. Tarvittavat toimenpiteet suunnittelee esihenkilö yhdessä työryhmän kanssa. Esihenkilö vastaa toimenpiteiden seurannasta ja muutosten raportoinnista esim. valvontakäynnin jälkeen mm. järjestäjälle järjestäjän tai valvovan viranomaisen kanssa sovitulla menettelyllä ja aikataululla.
Tammi-huhtikuun aikana 2026 tehtiin 3 kpl. 1 poikkeama aggressivisesta asiakaasta kotikäynnin yhteydessä.  2 kpl omaisten yhteyden ottoja katkenneista etuisuuksista.

Tokokuu-elokuun 2026 aikana ei tullut yksikköön kohdistuvia kanteluita tai muistutuksia. Poikkeamat koskivat asiakkaiden asuntoihin liittyviä huollontarpeita ja niihin liittyviä tiedonkulun haasteita. Asiakkaiden läheisten yhteydenotot olivat normaaleja asiakkaaseen liittyvää asioidenhoitoa.

## 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.

Niemikoti

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

Vastaava ohjaaja Joni-Petri Karlsson, jon.karlsson@niemikoti.fi. +358 50 404 0029

Omavalvontasuunnitelma on Niemikotisäätiö internetsivuilla.

1. Vastaava ohjaaja ja sairaanhoitaja:
   Yksikön hallinnolliset tehtävät Niemikotisäätiön ja valvovien viranomaisten määräysten mukaisesti.
   Yksikön lääkehoitovastaava
   Yksikön ensiapuvastaava mukaan lukien lääkinnälliset laitteet
   Sairaanhoidollinen ohjaus ja neuvonta

2. Lähihoitaja:
   Ympäristövastaava
   Asiakkaiden viriketoiminta
   Viestinä
   Käytännön asiakastyö, ohjaus ja neuvonta
   Mielenterveystyön erityisosaaminen

   3. Lähihoitaja:
   Asiakkaiden virketoimintavastaava
   Ympäristötyö
   Viestintä
   Käytännön asiakastyö, ohjaus ja neuvota
   Mielenterveys- ja päihdetyön eritysosaaminen

   4. Sosionomi:
   Viestintävastaava
   ympäristötyö
   Asiakkaiden viriketoiminta
   Käytännön asiakastyö, ohjaus ja neuvota
   Sosiaalihuollon erityisosaaminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä paperiversiona yksikön neuvotteluhuoneessa osoitteessa Käenkuja 8 B liiketila 33 00500 Helsinki

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: Joni-Petri Karlsson
Sähköposti: joni.karlsson(at)niemikoti.fi

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

**Miten asiakkaan palvelutarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Asiakkaan palvelutarpeen arvio on tehty SAP- ja SAS-prosessissa, kun asiakkaalle on myönnetty tuetun asumisenpalvelu. Tutustumiskäynnin yhteydessä varmennetaan asiakkaan palveluntarve ja yksikön palveluiden sopivuus asiakkaan palveluntarpeeseen. Palveluntarvetta ja palvelun tavoitteita arvioidaan asiakkaan kanssa keskustellen ja SAS-lähetteiden kuvausten ja arvioiden pohjalta. Asiakkaalle tarjottava palvelu on SOTEPEN kevyen tai perustason tuetun asumisen palvelu.

Niemikotisäätiön toteuttamissuunnitelma-/kuntoutussuunnitelmaohje sisältää kattavan arvioinnin asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta ja kognitiivisesta toimintakyvystä. Suunnitelmassa arvioidaan myös asiakkaan arjensujuvuutta, toiveita ja päämääriä, taloudellista selviytymistä. Asiakkaan tilanteen mukaan asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon esim. perusterveydenhuollon, kotihoidon, psykiatrisen erikoissairaanhoidon tai sosiaalityön tms. kanssa yhdessä. Tarvittaessa käytetään apuna validoituja kyselyjä mm. MMSE, PDI, AUDIT tms. palvelutarpeen arvioinnin tueksi. Omaohjaaja tukee ja mahdollistaa onnistuneen ja moniammatillisen palveluntarpeen arviointiprosessin. Palveluntarpeen arviointi on jatkuvaa toimintaa asiakkaan muuttuvissa tilanteissa.

## 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.

Henkilökunta noudattaa Niemikotisäätiön kuntoutus-/toteuttamissuunnitelman laadintaohjetta, joka on kuvattu Niemikotisäätiön asiakirjahallintajärjestelmässä. Palvelukäyttäjä on läsnä suunnitelmaa laadittaessa. Kuntoutussuunnitelman päivityksen yhteydessä käydään läpi asiakkaan perustiedot, tietojen luovutusluvat, lääkitystiedot ja edellisessä suunnitelmassa asetetut tavoitteet, suunnitelmaohjeissa annetut osa-alueet. Omaohjaaja vastaa kuntoutussuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelman päivittämiseen osallistuu kaksi yksiköntyöntekijää ja tarvittaessa verkostoyhteistyökumppaneita ja asiakkaan kutsumana läheisiä tai luottamusta nauttivia henkilöitä. Kaikkia suunnitelman laatimiseen osallistuvia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sitoo salassapitovelvollisuus. Asiakas osallistuu aina itse toteuttamissuunnitelman laadintaan. Asiakkaalle laaditaan yhdessä pitkäaikainen toipumisen tavoite ja välitavoitteet pitkäaikaiselle tavoitteelle. Asiakaan tavoitteet ohjaavat asiakkaan kanssa työskentelyä. Tavoitteiden arviointi dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

## 5.3. ASIAKKAAN KOHTELU

Niemikoti

**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.

Kallion tuetuissa asunnoissa asuminen on tuettua asumista asiakkaan vuokrasopimukseen perustuvassa vuokra-asunnossa. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa sovitaan menettelytavat asiakkaan kotikäyntien toteuttamisen tavoista ja tukitoimista, myös niissä tilanteissa, kun asiakkaaseen ei saada yhteyttä. Asiakasta tuetaan osallistumaan oman kodin ulkopuolisiin toimintoihin ja löytämään itselleen sopivia yhteisöjä.

Asiakkaalle tukitoimia suunnitellessa huomioidaan palvelun myöntäjän palvelulle asettamat vaatimukset. Toteutumissuunnitelmassa sovittuihin ja kirjattuihin toimintatapoihin molemmat osapuolet sitoutuvat. Asiakas määrittelee itse tavoitteet omalle toipumiselleen. Kallion tuettujen asuntojen toiminnassa korostuu asiakkaan omarooli yksilöllisenä ja vastuullisena toimijana omien voimavarojen puitteissa.

**Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

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

Yksikössä ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Esim. mielenterveyslain tai tartuntatautilain määrittämissä tilanteissa yksikön henkilökunta toteuttaa toimivaltaisen viranomaisen päätöksiä ja ohjeita.

Jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä tai sovitut tapaamiset ei toteudu, niin yksikön henkilökunta jättää asiakkaalle yhteydenotto pyynnön. Mikäli asiakas ei ota yhteyttä annettuun päivämäärään mennessä on asiakkaalle ilmoitettu kotikäynti aika samalla ilmoituksella.

Jos kotikäynti ei toteudu, jatketaan asiakkaan tavoittelua puhelimitse ja viestein. Mikäli asiakas on antanut luvan, otettaan yhteys asiakkaan läheiseen tai omaiseen.

Vuokranantajan valtuuksin asiakkaalle voidaan tehdä kotikäynti asunnonkunnon tarkastusta varten. Kotikäynti ilmoitetaan 14 vrk:ta ennen kotikäyntiä. Asiakas voi sopia itselleen sopivan ajankohdan ottamalla yhteyttä henkilökuntaan.

Muissa tapauksissa, jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä ja sovitut kotikäynnit eivät toteudu tehdään asiakkaasta huoli-ilmoitus ja sovitaan jatkotoimenpiteistä toimivaltaisen viranomaisen kanssa tai jos asiakkaan palveluntarpeen arviointi vaatii sosiaaliviranomaisen tekemää palvelutarpeen arviointia.

Asiakkaalle tukitoimia suunniteltaessa huomioidaan palvelun myöntäjän palvelulle asettamat vaatimukset. Toteutumissuunnitelmassa sovittuihin ja kirjattuihin toimintatapoihin molemmat osapuolet sitoutuvat. Asiakas määrittelee tavoitteet omalle toipumiselleen. Kallion tuettujen asuntojen toiminnassa korostuu asiakkaan omarooli yksilöllisenä ja vastuullisena toimijana omien voimavarojen puitteissa.

**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.

Yksikössä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuoltoalan eettisiä periaatteita. Viranomaisten ohjeita ja määräyksiä sekä Helsingin hyvinvointialueen (SOTEPE) kanssa sovittuja menettelytapoja. Vastaava ohjaaja ohjaa henkilökunnan toimintaa. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat olla yhteydessä vastaavaan ohjaajaan valitsemallaan viestivälineellä, mikäli asiakas kokee, että on tullut epäasiallisesti kohdelluksi.

## 5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS

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

**Palautteen kerääminen**
Niemikotisäätiössä järjestetään asumispalveluiden ja toiminnallisen kuntoutuksen asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely vuosittain ja asiakkaan lopettaessa palvelussa. Palvelunkäyttäjillä, omaisilla ja muilla tahoilla on mahdollisuus antaa palautetta Niemikotisäätiön verkkosivujen kautta (www.niemikoti.fi). Henkilökunta vastaanottaa palautteen rakentavassa hengessä ja saatu palaute otetaan huomioon palvelua kehitettäessä.

Asiakkaat, läheiset ja yhteistyökumppanit voivat antaa palautetta valitsemallaan viestivälineellä: Soittamalla, tekstiviesteillä, WhatsApp-viesteillä, Niemikotisäätiön verkkosivujen kautta, sähköpostilla, yhteistyö- ja verkostotapaamisissa sekä toteuttamissuunnitelmien päivittämisen yhteydessä.

**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.

Yksikössä käsitellään asiakkailta ja omaisilta tullut palaute. Palautetta hyödynnetään, joko asiakkaan kuntoutumisen suunnittelussa tai omien toimintojenkehittämisessä. Asiakastyytyväisyyden tulokset käydään läpi ja ovat julkisesti nähtävillä Kallion tuettujen asuntojen toimistolla.

## 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. Il-

moituksen 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.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelma on tärkein työkalu asiakkaan toimintakyvyn tukemiseen. Toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään ja ylläpidetään kotikäynnein, teknisiä viestivälineitä hyödyntäen ja verkostoyhteistyössä palvelunkäyttäjän kannalta tarpeellisten verkostojen kanssa. Henkilökunta kannustaa ja tukee palvelunkäyttäjiä etsimään ja osallistumaan palvelunkäyttäjälle merkityksellisiin yhteisöihin. Omana toimintana mahdollistetaan mm. kulttuuritapahtumiin osallistumista esim. ilmaiskonsertteihin ja muihin tapahtumiin.

**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 noudatetaan Niemikotisäätiön rakennetta ja toteuttamissuunnitelmaa arvioidaan vähintään puolenvuoden välein. Toteuttamissuunnitelman osa-alueita ovat:

**Esitiedot**

- Ikä
- Ammatti
- Historia (koulutus, työ, asuminen)

- Mistä tulee, tulosyy
- Perhetausta

**2. Psyykkinen hyvinvointi**

- Diagnoosi
- Lääkitys
- Tämänhetkinen vointi
- Oireiden vaikutus elämään
- Havainnointi, onko asukkaan ja omaohjaajan tulkinnoissa eroja

**3. Fyysinen hyvinvointi**

- Somaattiset sairaudet
- Lääkitys
- Toimintakyky (esim. apuvälineet)
- Ravitsemus
- Painonhallinta
- Hampaidenhoito

**4. Arjen hyvinvointi**

- Päivän kulku, arjen rakenne
- Lepo, vuorokausirytmi
- Työ, opiskelu, työ- ja päivätoiminta
- Asuminen
- Asioiden hoitaminen ja tuen tarvitseminen
- Hygienia
- Päihteet
- Liikunta ja harrastukset

**5. Sosiaalinen hyvinvointi**

- Ihmissuhteet, ystävät, perhe, suku, työ, vapaaehtoistoiminta, omat yhteisöt
- Tuen tarve, auttamisen konkreettiset tavat (ystävät, vertaiset / viralliset tahot, ohjaajat)
- Toimijuus, omat mahdollisuudet, vaikuttaminen
- Yhteisöllisyys
- Täysiarvoisuus, ihmisarvo
- Kokemus siitä, että on tärkeä
- Turvallisuus, kokeeko yksinäisyyttä

**6. Taloudellinen hyvinvointi**

- Raha-asioiden hoito (edunvalvonta, välitystili, itse)
- Tuet
- Eläke
- Taloudellinen tilanne, oma kokemus

**7. Vahvuudet ja voimavarat**

- Oma osaaminen

- Kyvyt ja taidot
- Tärkeät asiat
- Onnistumisen kokemukset
- Itsensä ilmaiseminen ja luovuus
- Mielenkiinnon kohteet

**8. Palvelunkäyttäjän haaveet ja tavoitteet**

- Tulevaisuuden näkymät
- Lähitulevaisuuden tavoitteet
- Unelmat
- Muutos

**9. Suunnitelma**

- Palvelunkäyttäjän oma toive
- Maltillisuus
- Tavoitteiden saavutettavuus, konkreettisuus, välitavoitteet
- Miten asiakkaaseen pidetään yhteyttä.
- Sovitaan asiakkaan asunnolla käymisestä. Milloin ja missä tilanteessa voidaan mennä omilla avaimilla.

## 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.

Yksikön henkilökunta antaa ravitsemuksellista ohjausta ja neuvontaa. Neuvonta ja ohjaus noudattaa kansallisen ravitsemussuosituksen ohjeita.

## 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).

Asiakkaan asunnolla tapahtuva ohjaaminen perustuu asiakkaan kanssa sovittuun siisteys- ja hygienia tasoon. Ohjauksessa huomioidaan huoneenvuokralain vaatimukset ja vuokralaisen velvoitteet huolehtia asunnon kunnosta.
Yksikön toimitiloissa on käsienpesumahdollisuudet ja käsidesi-tuotteita aina asiakkaiden ja henkilökunnan käytössä. Toimitilojen hygieniasta ja siisteydestä huolehtii yksikönhenkilökunta yksikön hygienia suunnitelman mukaisesti. Henkilökunnalla on käytössä kotikänneillä käsidesiä, maskeja, kertakäyttöhanskoja ja kengänsuojia.

## 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**.

Asiakkaiden hammashoidon käytöstä kysytään toteuttamissuunnitelman tarkastuksen yhteydessä. Hammashoitoon kannustetaan ja tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa vartaan aika. Kiireettömissä tilanteissa sairaanhoidollisissa kysymyksissä tukeudutaan joko yksikön omaan sairaanhoitajaan tai avustetaan perusterveydenhuollon palveluihin ohjautumisessa. Tarvittaessa henkilökunta tukee tutkimuksiin ja toimenpiteisiin valmistumisessa yksikön resurssien ja mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa henkilökunta on vastaanottotilanteessa mukana asiakkaan tukena. Kiireellisissä tapauksissa asiakkaita ohjataan olemaan yhteydessä päivystysapuun numeroon 116117 ja toimimaan ohjeiden mukaan tai 112 hätätapauksissa. Kuolemantapauksessa henkilökunta tekee ilmoituksen hätäkeskukselle numeroon 112, ilmoittaa vastaavalle ohjaajalle ja noudattaa hätäkeskuksen ohjeita ja Niemikotisäätiön sisäistä ohjetta.

**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.

Pitkäaikaisissa sairauksissa henkilökunta varmistaa vuotuiset ja hoitosuunnitelman mukaiset kontrollit omanohjaajan toimesta, jos asiakas siihen on suostuvainen. Yksikön sairaanhoitaja ohjaa ja neuvoo pitkäaikaissairauksien hoidossa, käypä hoito suositusten mukaisesti. Yksikössä voidaan suorittaa verenpaineen seurantaa ja painon seurantaa. Asiakkaita kannustetaan käyttämään hyvinvointi keskusten itsemittauspisteitä sekä tallentamaan tiedot Maisaan.

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

Yksikön sairaanhoitaja ja lähihoitajat. Yksikössä työskentelevä sosionomi yhteistyössä edeltävien ammattihenkilöiden kanssa yhteistyössä.

## 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.

| |
|---|
| Yksikön henkilökunta osallistuu asiakkaan verkostoissa työskentelyyn ja noudattaa eriverkostojen kanssa sovittuja toimintatapoja. Yhteistyö ja tiedottamien tapahtuu yhteistoiminnallisissa neuvotteluissa ja asiakkaan kanssa sovituilla tavoilla asiakkaan luvalla. |

**Alihankintana tuotetut palvelut**

| |
|---|
| Ei alihankinnalla tuotettuja palveluita. Asiakkailla on oikeus hankkia itselleen tukipalveluita omakustanteisesti oman harkinnan mukaan. Asiakkaan itselleen omakustanteisesti hankkimista palveluista ei synny alihankinta sopimusta Kallion tuettujen asuntojen ja asiakkaan hankkiman palvelun välille. |

# 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 yksikön toiminnansuunnittelussa. Vastaava ohjaaja toimii Niemikotisäätiön ohjeiden ja viranomaismääräysten mukaisesti sekä itsenäisesti työryhmältä tulleen palautteen pohjalta.

## 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 ja sairaanhoitaja:
   Yksikön hallinnolliset tehtävät Niemikotisäätiön ja valvovien viranomaisten määräysten mukaisesti.
   Yksikön lääkehoitovastaava
   Yksikön ensiapuvastaava mukaan lukien lääkinnälliset laitteet
   Sairaanhoidollinen ohjaus ja neuvonta

2. Lähihoitaja
   Ympäristövastaava
   Asiakkaiden viriketoiminta
   Viestinä
   Käytännön asiakastyö, ohjaus ja neuvonta
   Mielenterveystyön erityisosaaminen

3. Lähihoitaja:
   Asiakkaiden virketoimintavastaava

Ympäristötyö
Viestintä
Käytännön asiakastyö, ohjaus ja neuvota
Mielenterveys- ja päihdetyön erityisosaaminen

4. Sosionomi:
Viestintävastaava
ympäristötyö
Asiakkaiden viriketoiminta
Käytännön asiakastyö, ohjaus ja neuvota
Sosiaalihuollon erityisosaaminen

Yöpäivystys puhelinpäivystyksenä yksikön asiakkaiden käytössä kaikkina viikonpäivinä ja juhlapyhinä.

Henkilökunta työskentelee klo 8–16 välisenä aikana arkipäivisin. Perjantaisin 8–14.15

**Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Pitkät sairaslomat korvataan sijaisilla. Tarvittaessa lyhytaikaisia sijaisia käytetään harkinnan mukaan.

**Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan**

Yksiköiden henkilökuntamäärää ja rakennetta arvioidaan vuosittain myös yksiköiden esimiesten kehityskeskusteluissa.

Yksikön henkilöstö määrä on 0.1 työntekijää asiakasta kohden. Yksikön henkilöstön määrää arvioidaan tarvittaessa Niemikotisäätiön henkilöstöhallinon 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 henkilöstöhallinon kanssa. Yksikössä noudatetaan Niemikotisäätiön henkilöstöhallinon rekrytoinnin prosessia.

**Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus**

Rekrytoinnissa arvostetaan kokemusta asiakkaan kotona työskentelystä ja vastuullista asennetta työtehtävien hoitamiseen.

**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**

Perehdytysohjelman mukaisesti. Kaikki työntekijät lukevat ja kuittaavat omavalvontasuunnitelman ja siihen liittyvät liiteasiakirjat asiakirjat.

**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 periaat-

teet 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.

| |
|---|
| Henkilökunta osallistuu Niemikotisäätiön järjestämiin pakollisiin koulutuksiin ja oman erityisosaamisalueen mukaisiin koulutuksiin Niemikotisäätiön ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta tallentaa osallistumista koskevat merkinnät henkilötietojärjestelmään. |

## 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.

| |
|---|
| Asiakkailla on kaikilla omat asunnot ja asuminen on tuettua asumista. Kallio tuettujen asuntojen toimistossa on tiloja käytössä, joissa asiakkaan tapaamiset ja yksityisyys voidaan turvata keskustelujen ja tapaamisten aikana. Kallion tuettujen asuntojen toimistotilat eivät ole vapaasti asiakkaiden käytössä. Asunnot on kalustamattomia ja asiakkaat vastaavat asunnon sisustamisesta itse. Vieraiden yöpymiselle asiakkaiden asunnoille ei ole estettä. Asiakas vastaa vuokralaisen vastuilla vieraidensa toiminnasta ja järjestyssääntöjen noudattamisesta. |

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

| |
|---|
| Hyvinvointialueen valvontakäynti tehty 7.10.2025 |

**Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty**

| |
|---|
| Asumien on tuettua asumista ja pyykkihuollon mahdollisuus riippuu kiinteistöstä. Asunnoissa on joko pesukone varaus tai pyykkitupa. Kotikäyntien yhteydessä ohjataan asiakkaiden pyykkihuoltoa, tuetaan asukkaan asunnon siisteyden ylläpitämisessä ja opetetaan ja ohjataan siivousvälineiden käyttöä ja siivoustekniikkaa. |

## 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 tietohallinon kanssa. Turvallisuus- ja valmiusjärjestelyt on kuvattu turvallisuussuunnitelmassa. Turvallisuus- ja valmiussuunnitelmat eivät ole julkista tietoa. Tiedot luovutetaan toimivaltaiselle viranomaiselle viranomaisen pyynnöstä. Tietosuojaselosteet löytyvät Niemikotisäätiön internet sivuilta. |

## 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.

| |
|---|
| Asiakkaat rinnastetaan kotona asuviin ja ovat oikeutettu kotona asuvien tavoin hyvinvointi alueen apuvälinepalveluihin. Omaohjaaja tarvittaessa auttaa apuvälineiden hankintaprosessin käynnistämisessä ja apuvälineiden tarpeen arvioinnissa yhdessä apuvälineiden myöntämisprosessin henkilöstön kanssa.<br>Kyllä |

**Onko yksikössä nimetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö**

| |
|---|
| Kyllä |

Niemikoti

## 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. Niemikotisäätiön tietosujamääräysten mukaisesti. Yksikön vastaava ohjaaja valvoo määräysten noudattamista ja ohjaa henkilötietojen käsittelyä tietosuoja vastaavan ohjeiden mukaan. |

**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 osallistuu Niemikotisäätiön määräämiin tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja suorittavat tietosuoja- ja tietoturvaosaamismerkin. |

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

| |
|---|
| www.niemikoti.fi sivuilla. Palvelukäyttäjille kerrotaan mistä tietosuoja selosteet löytyvät. |

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

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

| |
|---|
| Henkilökunnalta tullun palautteen mukaan isoimmat sosiaalihuollon asiakasriskit ovat muutamille asiakkaille kertynyt toistuva vuokravelka ja ikääntymisen mukana tuoma palvelutarpeen muutos. Oman riskinsä palveluiden tuottamiselle aiheuttaa väistöasuntoihin siirtyminen hajalleen eri osiin kaupunkia Toinen Linja 10 peruskorjauksen vuoksi. |

Riskienhallinnan kannalta on tehostettu yhtesityötä Helsingin kaupungin sosiaalityön kanssa ja sosiaaliohjattu asiakkaita kotihoidon palveluihin. Tarvittaessa on tuettu taloudellisen edunvaltonta prosessein käynnistämistä tai välitystili järjestelyiden käynnistämistä asiakkaan asumisen ja taloudenhallinnana turvaamiseksi. Omia työmenetelmiä on kehitetty vastaamaan liikkuvaa työtä.

toukokuu-elokuu 2026 Kehittämisen painopiste on ollut Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon liittymisessä. Yksikkö saavutti Kanta-toimintaan liittyvän valmiuden elokuussa -26. Riskeinä on tunnistettu vuokravelan syntyminen, taloudenhallinnan vaikeudet, päihteidenkäyttö. Yhtenä riskinä merkittävänä asikkaasta riippumattomana riskinä todettu sosiaalihuollon ja toimeentuloturvan järjestelmien monimutkaisuus, joka johtaa asiakkaan kyvyttömyyteen hyödyntää palveluja. Palveluiden saatavuus ja palveluiden kyky yhteistyöhön muodostaa riskin, jota toimintayksikössä on pyritty lieventämään aktiivisella osallistumisella verkostoyhteistyöhön ei pelkästään sosiaaliohjaamalla palveluihin.

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:**
Tuetussa asumisessa ei vaadita poistumisturvallisuus selvitystä. Yksikön palveluihin ei kuulu ruokapalvelua.

## 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.**