



## 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 SAIRAAHOITO
  - 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: <b>Niemikotisäätiö</b> Y-tunnus: <b>0536633-5</b> Kunnan nimi: Helsinki	
Palveluyksikkö nimi Puusuutarin tuetut asunnot	
Palveluyksikön sijaintikunta Helsinki, SoTePe Helsingin kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tuettu asuminen, mielenterveyskuntoutajat, 21 asiakaspaikkaa	
Palveluyksikön katuosoite Puusuutarintie 2-4	
Postinumero 00620	Postitoimipaikka HELSINKI
Palveluyksikön vastaava esihenkilö Anne Jukkara	Puhelin 050 404 0020
Sähköposti anne.jukkara@niemikoti.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt, yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (muut asumisyksiköt ja työtä ja toimintaa -yksiköt, yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## 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

Puusuutarin tuetut asunnot tarjoaa kevyesti tuettua asumista helsinkiläisille mielenterveyskuntoutujille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 21 (22) ja palvelu on osa Niemikotisäätiön Jälleenvuokraus toimintaa. Yksikössä on 20 yksiötä ja yksi kaksio. Asunnoissa on avokeittiö sekä kylpyhuone. Yksikkö sijaitsee Metsälässä. Palvelunkäyttäjien ikäjakauma on 19-74 vuotta. Keski-ikä on 42 vuotta.

Henkilökunta on paikalla arkipäivisin virka-aikaan. Ilta- ja yöaikaan (myös viikonloppuisin) kello 19-5.30 välisenä aikana palvelunkäyttäjien tukena on Niemikotisäätiön yöpäivystys puhelinpalveluna. Yöpäivystys käy asumisyksikössä joka ilta toteuttamassa lääkehoitoa.

Palvelunkäyttäjät tulevat Helsingin kaupungin asumisen tuen selvitys, arviointi ja sijoitus (SAS) toiminnan tai Niemikotisäätiön NSAS-työryhmän kautta. Palvelunkäyttäjiltä edellytetään itsenäistä pärjäämistä iltaisin sekä viikonloppuisin yöpäivystyksen tukipalvelu huomioiden. Päihteidenkäyttö tulee olla hallinnassa.

Työn viitekehyksenä on toipumisorientaatio. Omaohjaajan ja palvelunkäyttäjän yhteistyösuhteen keskiössä on palvelunkäyttäjän identiteetin vahvistuminen ja omien voimavarojen löytyminen. Tuki muodistuu asiakaslähtöisesti palvelunkäyttäjän omien tavoitteiden ja voimavarojen mukaisesti. Tuen tarvetta arvioidaan jatkuvasti. Asumisaika määräytyy aina yksilöllisesti ja tuen tuen tarpeen muuttuessa siirrytään itsenäisempään asumiseen tai tuetumpaan asumiseen. Ikääntyvien palvelunkäyttäjien kohdalla tärkeä tavoite on ylläpitää nykyistä toimintakykyä ja tukea turvallisessa arjessa tukipalvelujen avulla.

## 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 ja toimintaperiaatteet

Työn viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jonka toteutumiseen moniammatillinen työryhmä on sitoutunut. Toipumisorientaatioon sisältyy palvelulupaukset toivo, toimijuus, kohtaaminen ja osallisuus. Palvelunkäyttäjien kanssa toimitaan kunnioittavasti, palvelunkäyttäjän omaa kokemusta arvostaen ja kannustaen itsenäiseen päätöksentekoon. Palveluun haiketuessa palvelunkäyttäjälle kerrotaan yksikön toiminnasta, työn viitekehyksestä sekä arvopohjasta.

Niemikotisäätiön arvot asiantuntevuus, luotettavuus, vastuullisuus ja tasa-arvo muodostavat toiminnan arvopohjan. Uuden työntekijän 100 – päivää perehdytyksessä käsitellään yksikön arvopohjaa omavalvontasuunnitelman sekä toimintasuunnitelman kautta.

Asumisyksikkö tarjoaa ympäristön, jossa on mahdollisuus kehittymiseen omien tavoitteiden mukaisesti. Toimintaperiaatteisiin kuuluu palvelunkäyttäjän tukeminen ja ohjaaminen kohti itsenäisempää ja laadukkaampaa elämää yksilölliset voimavarat huomioon ottaen. Käytän-

nön tasolla yksikössä arvioidaan ja tarjotaan ohjausta muun muassa kodinhoitoon, ravitsemukseen, virallisten asioiden hoitamiseen, sosiaalisten taitojen kartuttamiseen, oireidenhallintaan, viikkorytmin luomiseen ja mielekkään tekemisen löytämiseen sekä lääkehoidon toteutumiseen. Työryhmä tukee palveluohjauksellisesti palvelunkäyttäjää löytämään itselleen tarkoituksenmukaisen tuki- ja palveluverkoston. Tavoitteiden saavuttamiseksi yhteistyötä tehdään palvelunkäyttäjän verkoston kanssa.

Henkilöstö on sitoutunut Niemikotisäätiön ympäristötyöhön ja yksikön toiminnassa huomioidaan ekologinen, sosiaalinen ja taloudellisesti kestävä kehitys. Yksikössä järjestetään ympäristötyön vuosikellon ympäristöteemojen mukaista toimintaa. Toiminnan tavoitteena on antaa palvelunkäyttäjille tietoa sekä ohjausta kestävä kehityksen mukaisiin valintoihin.

## **Niemikotisäätiön toimintaa ohjaava asiakirjahallintajärjestelmä ja laatuvedellytykset**

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 itsearviointit ja vuosittaiset auditoinnit. Johtoryhmä ja prosessivastaavat käsittelevät omilla kokouksillaan 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 ratkaisuksista, palvelunkäyttäjien tai henkilökunnan toiminnasta.

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Niemikotisäätiön riskinhallinta perustuu toimintakäytäntöihin, joissa laatu poikkeamia 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 tuetaan 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.

Palvelunkäyttäjii, 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](http://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 organisaatio-tasolla. Tämän lisäksi Niemikotisäätiön työsuojelutoimikunta käsittelee työntekijäturvallisuuden 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.

Yksikössä noudatetaan Niemikotisäätiön ohjeistusta riskienhallinnasta. Yksikön toimitilaan liittyvä riskienhallinta sisältää palo- ja pelastusturvallisuuden, työturvallisuuden sekä asiakasturvallisuuden. Henkilöstö on vastuussa turvallisuusohjeiden noudattamisesta. Henkilöstöllä on velvollisuus tiedottaa työsuojelutoimikuntaa mahdollisista työsuojelullisista puutteista ja parannusehdotuksista. Henkilöstön perehdytykseen sisältyy yksikön asiakasturvallisuus, työturvallisuus, palo- ja turvallisuuskierron, riskien arviointi ja vaarojen tunnistaminen sekä uhka- ja vaaratilanteista raportointi.

Yksikössä tehdään riskien arviointi ja vaarojen tunnistaminen kerran vuodessa ja sitä arvioidaan jatkuvasti. Riskien arviointiin ja vaarojen tunnistamiseen osallistuu koko työryhmä. Vastaava ohjaaja vastaa organisoinnista. Uhka- ja vaaratilanteista tehdään raportointi selviytyksineen työsuojelutoimikunnalle.

Yksikön riskien arvioinnissa ja vaarojen tunnistamisessa yksikköön kohdistuvat riskitasot ovat arvioitu tasolle merkityksetön tai vähäinen riski. Tapahtumien todennäköisyys on arvioitu tasolle epätodennäköinen.

Tulipaloriskien minimoimiseksi palvelunkäyttäjien asunnoissa käydään säännöllisesti, jolloin huomioidaan palokuorma ja sähkölaitteiden turvallisuus. Asunnoissa tupakointi ja kynttilät ovat kielletty. Poistumisharjoituksia järjestetään kaksi kertaa vuodessa.

## 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 palvelujenkäyttäjien 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, laatu-poikkeamat ja miten käsittely ja korjaavat toimenpiteet ja niiden seuranta dokumentoidaan

Yksikötasolla 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.

Vastaava ohjaaja käsittelee poikkeamat kiireellisyyden mukaisesti työryhmän kanssa joko heti tai viikoittain. Vakavissa poikkeamissa vastaava ohjaaja tarkistaa välittömien toimenpiteiden riittävyyden ja tiedottaa prosessivastaaville sekä hallinnolle poikkeamasta.

Poikkeamien toistuvuutta ja sisältöä seurataan kuukausittain pidettävässä tiimikokouksessa. Tiimikokouksissa kehitetään toimintaa ja luodaan suunnitelma seurannalle tilanteen mukaisesti.

Asukaskokouksia järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksista järjestetään ylimääräinen asukaskokous. Kokouksen muistio on nähtävillä ilmoitustaululla. Palvelunkäyttäjät voivat tuoda asioita esityslistalle ja käsittelyyn ohjaajille tai kokouksissa.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan 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 palvelukäyttäjät saavat sen helposti käsiinsä. Yksikkötasoinen omavalvonta julkaistaan [www.niemikoti.fi](http://www.niemikoti.fi) -sivulla omavalvonta-palkin alle (1.1.2025 alkaen). Nämä yksikkötasoiset omavalvontasuunnitelmat katselmoidaan asiakirjahallintajärjestelmän automaattisen katselmointimuistutuksen mukaisesti vähintään neljän kuukauden välein.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on palvelukäyttäjien ja yksikössä vierailevien henkilöiden nähtävillä ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelman muutoksista ja päivityksestä jaetaan tiedote palvelukäyttäjille. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään myös asukaskouksissa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Niemikotisäätiön kotisivuilla. Omavalvonnan ajantasaisuudesta vastaa vastaava ohjaaja.

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

Omavalvonnan päivitykset joulukuu 2024, huhtikuu 2025, elokuu 2025, joulukuu 2025 ja huhtikuu 2026

Katselmoinnit todetaan ilmoittamalla katselmointipäivä omavalvonnan dokumentissa [www.niemikoti.fi](http://www.niemikoti.fi) sivuilla.

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

Toiminnanjohtaja: Seppo Eronen  
Sähköposti: seppo.eronen(at)niemikoti.fi

## **Palveluyksikön omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta, päivittämisestä ja toteutumisesta vastaa:**

Esihenkilö: Anne Jukkara  
Sähköposti: anne.jukkara@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 yhteis-

työssä palveluun hakeutujan kanssa palvelutarpeen kartoittaminen keskustelemalla. Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen toiveensa mukaisesti läheisen ja muun hoitotahon ja verkoston kanssa. Niemikotisäätiön toipumisorientaatio toimintafilosofian mukaan palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on aina palvelujenkäyttäjän näkemys voimavaroistaan ja toiveistaan.

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

Palvelunkäyttäjän palvelutarpeen arviointi on tehty SAP- ja SAS-prosessissa palveluun ohjautuessa. Palvelutarpeesta ja yksikön tarjoaman palvelun sopivuudesta käydään keskustelua tutustumiskäynnillä. Tutustumiskäynnin yhteydessä varmennetaan palvelutarve ja yksikön palveluiden sopivuus myös palvelunkäyttäjän omaa näkemystä kuunnellen. Palvelunkäyttäjän tavoitteita ja tarvetta arvioidaan keskustellen mielenterveysasiakkaiden asumispalveluiden hakemuksen kuvausten ja arvioiden pohjalta.

Niemikotisäätiön toteuttamissuunnitelman ohje sisältää kattavan arvioinnin palvelunkäyttäjän fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta ja kognitiivisesta toimintakyvystä. Suunnitelmassa arvioidaan myös palvelunkäyttäjän arjen sujuvuutta, toiveita ja päämääriä sekä taloudellista selviytymistä. Toteuttamissuunnitelman toteutumista arvioidaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Palvelutarvetta voidaan arvioida myös palvelunkäyttäjän verkoston kanssa yhdessä. Tarvittaessa käytetään apuna toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallisen asiantuntijaverkoston suosittelemia työvälineitä palvelutarpeen arvioinnin tueksi. Omaohjaaja tukee ja organisoii moniammatillisen palvelutarpeen arviointiprosessin yhteistyössä vastaavan ohjaajan ja työryhmän kanssa.

## 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 toteuttamissuunnitelman laadintaohjetta, joka on kuvattu Niemikotisäätiön asiakirjahallintajärjestelmässä. Suunnitelma laaditaan yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa. Toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä käydään läpi asiakkaan perustiedot, tietojen luovutuslupa, lääkitys ja edellisessä suunnitelmassa asetetut tavoitteet. Omaohjaaja vastaa toteuttamissuunnitelman päivittämisestä ja perehdyttää muun työryhmän toteuttamissuunnitelman sisältöön. Palvelunkäyttäjän toiveen mukaan suunnitelman laatimiseen voi osallistua verkoston jäseniä tai lähiomaisia.

Henkilökunta tukee ja seuraa palvelunkäyttäjän itselleen asettaman suunnitelman toteutusta toteuttamissuunnitelmaan kirjatun mukaisesti.

## 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 osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun.

Yksikön palvelujen käyttäminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Palvelunkäyttäjän itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja sitä vahvistetaan korostamalla palvelunkäyttäjän oikeutta päättää itseään koskevista asioista sekä oikeutta määrätä omasta elämästään. Palvelunkäyttäjä määrittelee toipumisorientaation mukaisesti itse omat tavoitteensa toipumiselleen ja asumiselleen.

Palvelunkäyttäjällä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelun suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Palautetta tai kehittämissuhteita voi antaa henkilökunnalle. Palvelunkäyttäjän on myös mahdollista vaikuttaa toimintaan asukaskokouksiin osallistumalla ja antamalla palautetta Niemikotisäätiön yhteistyöryhmälle.

Asunnot ovat kotirauhan suojaamaa aluetta. Kotikäynneistä sovitaan palvelunkäyttäjän kanssa. Poikkeustilanteissa ja erittäin painavista syistä asuntoon voidaan mennä yleisavaimella. Poikkeustilanteeksi tai erittäin painavaksi syyksi voidaan lukea tulipalo, vesivahto tai terveyttä ja henkeä uhkaava tilanne.

Palvelunkäyttäjät voivat olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos ovat tyytymättömiä saatuun kohteluun tai palveluun tai haluaa tietoa oikeuksistaan. Yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

### **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 palvelunkäyttäjän, läheisen ja hoitavan lääkärin kanssa, ja ne kirjataan tarvittaessa toteuttamissuunnitelmaan.

Yksikössä ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

Asunnot ovat kotirauhan suojaamaa aluetta. Ainoastaan poikkeustilanteissa ja erittäin painavista syistä asuntoon voidaan mennä yleisavaimella. Poikkeustilanteeksi tai erittäin painavaksi syyksi voidaan lukea tulipalo, vesivahinko tai terveyttä ja henkeä uhkaava tilanne. Tällaisissa tilanteissa palvelunkäyttäjää on aina ensin yritetty tavoittaa puhelimitse, kirjeitse tai muutoin. Poikkeustilanteissa asuntoon mennään aina kahden ohjaajan toimesta. Käynnistä jätetään asuntoon kirjallinen tieto, jossa käy ilmi miksi ja milloin asunnossa on käyty ja kuka on käynyt. Molemmat ohjaajat dokumentoivat tilannekuvauksen perusteluinen tarkasti asiakastietojärjestelmään. Palvelunkäyttäjän toteuttamissuunnitelmaan voidaan määrittellä yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa erikseen menettelytavat niihin tilanteisiin, kun palvelunkäyttäjään ei saada yhteyttä..

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Niemikotisäätiön arvot ja eettiset periaatteet ohjaavat toiminnassa palvelukäyttäjien hyvään kohtamiseen 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 toteutetaan Niemikotisäätiön eettisiä periaatteita ja arvoja; asiantuntevuus, luotettavuus, vastuullisuus ja tasa-arvo. Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan viipymättä yksikön vastaavalle ohjaajalle tai hallintoon, mikäli hän tehtävässään huomaa palvelunkäyttäjän laadukkaan sosiaalihuollon toteutumisen vaarantuvan. Vastaavan ohjaajan tai hallinnon on viipymättä reagoitava ilmoitukseen ja ryhdyttävä toimenpiteisiin. Ensisijaisesti tilanne pyritään selvittämään yksikössä asianomaisten kanssa. Myös palvelunkäyttäjä voi tarvittaessa reklamoida suoraan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

## 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 asiakastytyväisyyskysely vuosittain ja asiakkaan lopettaessa palvelussa. Palvelunkäyttäjillä, omaisilla ja muilla tahoilla on mahdollisuus antaa palautetta Niemikotisäätiön verkkosivujen kautta ([www.niemikoti.fi](http://www.niemikoti.fi)). Henkilökunta vastaanottaa palautteen rakentavassa hengessä ja saatu palaute otetaan huomioon palvelua kehitettäessä.

Palvelunkäyttäjillä on mahdollisuus antaa palautetta Puusuutarin yksikön toiminnasta joko suoraan yksikön vastaavalle ohjaajalle ja henkilökunnalle tai Niemikotisäätiön kotisivujen kautta palautelomakkeella. Palautetta ja kehittämis ehdotuksia voi antaa myös Niemikotisäätiön yhteistyöryhmälle käsiteltäväksi. Palautteet käsitellään asianosaisten kanssa ja toimintaa kehitetään annetun palautteen pohjalta.

Palvelunkäyttäjille järjestetään asiakastyytyväisyyskysely vuosittain ja asiakkaan lopettaessa palvelussa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä ilmoitustaululla.

## **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.

Palautteet käsitellään asianosaisten kanssa ja toimintaa kehitetään annetun palautteen pohjalta.

## **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 palvelujen käyttäjä 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 potilasasiamiehet**

### **Neuvonta**

Puhelin: 09 3104 3355

Avoimena: ma, ke ja to klo 9–11.30, ti klo 12–14.30

**Suojattua sähköpostia** voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille osoitteeseen

[sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)

## **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 029 505 3050 (arkisin 9–15). 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.

Palvelunkäyttäjää tuetaan ja ohjataan arjen toiminnoissa virka-aikana yksikölliseen toteuttamissuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja voimavarojen mukaisesti. Yksilöllisiin tavoitteisiin voi sisältyä arjenhallinnan lisäksi työelämään, koulutukseen ja vapaa-aikaan liittyviä tavoitteita. Toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti arjessa yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa huomioiden kokonaisvaltaisesti fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Palveluohjauksen keinoin kartoitetaan tukitoimia toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja tuetaan palvelunkäyttäjää yksikön ulkopuolisten palveluiden piiriin.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös hyvinvoinnin tukemiseen ja unelmiin liittyviä tavoitteita. Ohjaus tapahtuu näiden pohjalta. Suunnitelmasta keskustellaan aktiivisesti arjessa. Kuntoutukseen ja arviointiin pyritään aktiivisesti ottamaan mukaan myös verkoston edustajia. Myös verkoston kanssa järjestetyissä tapaamisissa seurataan tavoitteiden toteutumista.

#### **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.



Toteuttamissuunnitelman sisältö rakentuu palvelunkäyttäjän tarpeen mukaan yksilöllisesti. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Toteuttamissuunnitelma sisältää seuraavia osioita:

## **Esitiedot**

- Ikä
- Ammatti
- Historia (koulutus, työ, asuminen)
- Mistä tulee, tulossyy
- Perhetausta

## **2. Psyykinen 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, vuorokausirytm
- 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.

Palvelunkäyttäjät vastaavat ruokahuollostaan itse. Jokaisessa asunnossa on keittiö, jossa on jääkaappi ja liesi. Palvelunkäyttäjiä ohjataan yleisissä ravitsemussuosituksissa. Toteuttamissuunnitelmien yhteydessä keskustellaan ravitsemuksesta ja ohjataan terveelliseen sekä monipuolisen ravinnon saamiseen. Palvelunkäyttäjiä ohjataan tarpeen vaatiessa ravitsemusterapeutille. Mittareiden, kuten ruokapäiväkirjan tai painon seurannan hyödyntäminen on mahdollista. Toimintakyvyn alentuessa hyödynnetään kauppa- ja ateriapalveluita hyvän ravitsemuksen turvaamiseksi.

## 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 palvelunkäyttäjää hygieenisiin ja kestäväen 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).

Palvelunkäyttäjää ohjataan ja neuvotaan hygieniakäytännöissä. Mukautamme toimintaa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Yksikössä on kaksi palvelunkäyttäjien käytössä olevaa siivouskomeroa, josta löytyvät perussiivoukseen tarvittavat välineet ja pesuaineet. Yleisissä tiloissa on desinfioivia käsihuuhteita. Kaksi kertaa vuodessa tehtävien huoneistojen kuntotarkastuksen sekä yksilöllisesti sovittujen kotikäyntien yhteydessä palvelunkäyttäjää ohjataan asunnon siisteyden ja hyvän hoidon ylläpitämisessä. Toimintakyvyn alentuessa merkittävästi järjestetään ulkopuolisia siivouspalveluita esimerkiksi palvelusetelin muodossa.

Henkilökunta on suorittanut hygieniapassi – koulutuksen. Yksikössä on Niemikotisäätiön työsuojelutoimikunnan ohjeistuksen mukainen suojavarusteiden varmuusvarasto. Yksikössä on siivous- ja jätehuoltosuunnitelma.

Yleisten tilojen siivous toteutuu Niemikotisäätiön sisäisenä ostopalveluna. Yleiset tilat siivotaan kerran viikossa. Tartuntapinnat pyyhitään viikkosiivouksen yhteydessä. Tämän lisäksi henkilökunta ja palvelunkäyttäjät yhteistyössä huolehtivat yleisestä siisteydestä.

## 6.4 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

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

Kiireellisessä tilanteessa virka-ajan ulkopuolella on mahdollisuus hakeutua HUS terveyskeskus-päivystykseen 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, tulos-tetaan yksikön mahdollisuuksien mukaan asiakastietojärjestelmästä lääkelehti, riskitiedot, ja hoitajan lähete asiakkaalle mukaan.

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

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

Palvelunkäyttäjillä on hoitokontakti psykiatrian poliklinikalla ja/tai terveysasemalla. Palvelunkäyttäjien fyysistä ja psyykkistä vointia seurataan ja tarvittaessa ohjataan palveluiden piiriin. Tarvittaessa otetaan yhteys ensisijaisesti omalle terveysasemalle tai palvelunkäyttäjän muuhun hoitotahoon. Kiireellisissä tilanteissa otetaan yhteys Päivystysapuun 116 117 tai hakeudutaan päivystyspoliklinikalle. Henkeä uhkaavissa tai kuolemantapaauksissa otetaan yhteys hätänumeroon 112. Yksikön turvallisuussuunnitelmassa on yksilöidyt toimintaohjeet kriisitilanteita varten.

Toteuttamissuunnitelmien yhteydessä arvioidaan vuosikontrollien ja terveystarkastusten tarpeellisuutta. Palvelunkäyttäjää ohjataan säännöllisiin hammastarkastuksiin. Palvelunkäyttäjää, joilla on säännöllisiä laboratoriotutkimuksia, muistetaan ja tuetaan niiden toteutumisessa.

## **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 palvelunkäyttäjän toteuttamissuunnitelmassa sovitun mukaisesti. Yksikössä voidaan suorittaa verenpaineen ja painon seurantaa.

Palvelunkäyttäjää ohjataan palveluohjauksen keinoin palveluiden piiriin. Henkilökunta osallistuu palvelunkäyttäjän sosiaali- ja terveydenhuollon käynteihin yhdessä sovitun mukaisesti

sekä tekee yhteistyötä palvelunkäyttäjän verkoston kanssa. Tarpeen mukaan palvelunkäyttäjä saatetaan palveluihin.

## **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Niemikotisäätiössä toimintayksikön vastuu palvelunkäyttäjien terveyden- ja sairaanhoidosta riippuu yksikön perustehtävästä ja palvelunkäyttäjien kanssa sovitusta toteuttamissuunnitelmista.

Palvelunkäyttäjät kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Somaattisesta terveydenhoidosta vastaa palvelunkäyttäjän valitsema terveysasema. Psykykkisestä hoidosta vastaa psykiatrian poliklinikka tai terveysasema. Henkilökunta ohjaa palveluohjauksen keinoin palvelunkäyttäjiä tarvitsemiinsa palveluihin.

## 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 terveystieteiden 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 samanaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Niemikotisäätiön henkilökunta tekee asiakaskohtaista yh-

teistyötä vain palvelukäyttäjän luvalla tai hänen läsnä ollessaan. Matalalla kynnyksellä tutustutaan Niemikotisäätiön muihin palveluihin, sekä pyritään löytämään palvelukäyttäjän tarpeita vastaavia toimintoja.

Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tehdään toipumisorientaation viitekehyksen ja palvelukäyttäjän toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Lupa tietojen luovuttamiseen pyydetään palvelukäyttäjältä asumispalveluihin hakiessa ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palvelukäyttäjä on pääasiallisesti läsnä häntä koskevia asioita käsiteltäessä.

Yksikön henkilökunta toimii tarvittaessa palvelukäyttäjän eri sidosryhmien ja yhteistyötoimien koordinoijana. Tällä pyritään turvaamaan palvelukokonaisuudesta palvelukäyttäjän kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava.

## Alihankintana tuotetut palvelut

Ei alihankintapalveluita. Palvelukäyttäjän itselleen hankkimista palveluista ei synny alihankintasopimusta Puusuutarin tuettujen asuntojen kanssa. Kiinteistön hoitoon liittyvistä alihankintasopimuksista vastaa kiinteistön omistaja.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Yksikön henkilökunta osallistuu säännöllisesti järjestettäviin Niemikotisäätiön koulutusohjelman mukaisiin pelastus- ja ensiapukoulutuksiin. Yksikön poistumisharjoitus järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Tämän yhteydessä arvioidaan palvelukäyttäjien toimitankykyä itsenäiseen pelastautumiseen. Yksikköön on tehty hyväksytty palotarkastus 08/2024. Yksikössä on käytössä ajanmukainen laitteisto ja päivitetty palo- ja pelastussuunnitelma sekä thän liittyvä sisäinen palokierroskäytäntö.

Tietosuojaa koskevat määräykset löytyvät omavalvonnan liitteistä.

### 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 rekisteröintinumeroit JulkiTerhikistä.

1. Vastaava ohjaaja, sosionomi AMK  
Hallinnolliset tehtävät  
Lääkehoito yhdessä Jälleenvuokrauksen vastaavan ohjaajan kanssa (sairaanhoitaja AMK)  
Ensiaputarvikkeet  
Terveystuonlaitteet ja tarvikkeet  
Ympäristötyö  
Varmuusvarasto  
Asiakastyö, ohjaus ja neuvonta
2. Ohjaaja, sosionomi AMK  
Asiakastyö, ohjaus ja neuvonta  
Omais- ja läheistyöryhmä  
Tapahtumat
3. Ohjaaja, lähihoitaja (sijainen)  
Asiakastyö, ohjaus ja neuvonta  
Toipumisorientaatiotyöryhmä  
Tutustustumistyöryhmä

Henkilökunta työskentelee arkisin virka-aikaan. Tukitoimena yksikössä käy Niemikotisäätiön yöpäivystys, joka tarjoaa myös puhelintukea vuoden jokaisena päivänä klo 19-05:30 välillä.

## Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet

Pitkät sairasloimat korvataan sijaisilla. 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 toimiluvan mukaisesti. Yksikön henkilöstön riittävyys varmistetaan yhteistyössä Niemikotisäätiön hallinnon kanssa.



Henkilökunnan kehityskeskusteluissa, työnohjauksessa ja tiimipalavereissa arvioidaan voimavarojen riittävyyttä. Lomia suunniteltaessa otetaan huomioon riittävä henkilöstömäärä lomien ajaksi.

## 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 työlaainsäädäntö. Rekrytoinnin toimintakäytännöt, periaatteet ja ohjeet löytyvät asiakirjahallintajärjestelmästä. Ohjeistuksessa määritellään eri toimijoiden tehtävät rekrytoinnissa, sekä rekrytointikanavat ja prosessi. Uusien työntekijöiden tehtävän kuvaaminen ja valintakriteerien määrittäminen tapahtuvat Niemikotisäätiössä hallinnon ja yksiköiden yhteistyönä ja haastattelun osallistuvat myös mahdollisuuksien mukaan palvelukäyttäjät. Yksiköihin työssäoppimisjaksoille tuleville alan opiskelijoille on oma sovittu rekrytointimenettely. Niemikotisäätiössä on käytössä työnkiertomahdollisuus.

Rekrytoinnin periaatteet ja osaamisvaatimukset laaditaan yhdessä Niemikotisäätiön henkilöstöhallinnon kanssa. Yksikössä noudatetaan Niemikotisäätiön henkilöstöhallinnon rekrytoinnin prosessia.

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

Rekrytoinnissa arvostetaan lääkehoidon osaamista, kuntouttavaa työtettä, muutosmyönteisyyttä sekä toipumisorientaation tuntemusta. Haastattelutilanteessa pyritään selvittämään rekrytoitavan henkilön suhtautuminen palvelunkäyttäjän kodissa työskentelyyn liittyvään kunnioitukseen ja palvelunkäyttäjän itsemääräämisoikeuteen asuntosa suhteen sekä työturvallisuusnäkökulmaan ja sen asettaman kuormituksen sietämiseen.

### **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 asiakirjahallintajärjestelmästä sekä henkilöstöhallintajärjestelmästä (100-päivää palaute). Opiskelijoille on oma perehdytysmateriaali asiakirjahallintajärjestelmässä.

### **Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**



Yksikössä noudatetaan Niemikotisäätiön perehdytysohjelmaa. Vastaava ohjaaja huolehtii uuden työntekijän perehdyttämisestä yhteistyössä työryhmän kanssa.

## 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 lääkeshoidon koulutuksia. Täydennyskoulutuksiin osallistumisesta työntekijät kirjaavat merkinnät henkilöstöhallintajärjestelmään, ja koulutusten määrä raportoidaan vuosittain yksiköistä hallintoon. Niemikotisäätiö määrittelee tietyt koulutukset pakollisiksi. Nämä toteutetaan tyypillisesti puolipäiväkoulutuksina. Jatkuvalle koulutuksella pyritään varmistamaan henkilöstön osaaminen ja työskentelyn asianmukaisuus. Kehityskeskusteluissa, poikkeamaraporteissa ja yhteistyössä työterveyden kanssa käydyistä keskusteluista nousseisiin epäkohtiin puututaan henkilötasolla.

Vastaava ohjaaja koordinoi ja seuraa yksikön henkilökunnan koulutuksiin osallistumista. Henkilökunta osallistuu Niemikotisäätiön koulutusohjelman mukaiseen koulutukseen. Työntekijöiden on myös mahdollisuus hakeutua omaehtoiseen täydennyskoulutukseen. LoVe – koulutus edellytetään jokaiselta työntekijältä. Työntekijöiden koulutustoiveita ja -tarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa.

## 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 työohjauksessa, 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 työyhteisöviikkykysely 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.

Yksikössä on 20 yksiötä sekä yksi kaksio. Asunnoissa on avokeittiö sekä kylpyhuone. Asunnot ovat kalustamattomia. palvelunkäyttäjä vastaa itse asuntonsa hankinnoista, kuten huonekaluista, astioista, liinavaatteista, siivousvälineistä ja henkilökohtaiseen hygienian hoitoon tarvittavista aineista ja välineistä. Henkilökunta ohjaa tarvittaessa hakemaan hankintoihin taloudellista tukea. palvelunkäyttäjä sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla. Vierailut yksikössä ovat sallittuja. Yövierailut tulee ilmoittaa henkilökunnalle.

Yksikön yleiset tilat käsittävät olohuonemaisen toimistotilan, kaksi siivouskomeroa, saunan, pesutuvan, kuivaushuoneen sekä huoneen vapaa-ajan toimintaan, kuten musiikin soittamiseen. Yksikön piha-alueella on grillikatos.

Henkilökunnalla on käytössä kaksi toimistotilaa, jotka soveltuvat myös palvelunkäyttäjien tapaamiseen.

### Myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat (esim. Oiva-raportti ym.)

-

### Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty

Yksikön hygienia- ja siivoussuunnitelman mukaisesti. Yleisten tilojen siivous toteutuu Niemikotisäätiön sisäisenä ostopalveluna. Yleiset tilat siivotaan kerran viikossa, jonka yhteydessä toteutuu myös pyykkihuolto.

Asuntojen siivouksesta vastaa palvelunkäyttäjä itse tai hankkimallaan lisäpalveluna.

## 7.5 TEKNOLOGISET RATKAISUT

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

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

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

Yksikössä on kaikilla kolmella sisäänkäynnillä tallentava kameravalvonta, jota seurataan päivittäin henkilökunnan toimesta. Kameran ovat osa kulunvalvontaa asumisturvallisuuden ylläpitämiseksi. Kameravalvonnan tietosuojaseloste löytyy omavalvonnan liitteistä sekä yksikön ilmoitustaululta. Ulko-ovista pääsee omalla avaimella.

## 7.6 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

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

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

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

Yksikössä on yhteiskäytössä kaksi verenpainemittaria, verensokerimittari sekä kuumemittari.

Palvelunkäyttäjät hankkivat tarvitsemansa apuvälineet ja laitteet sekä huolehtivat niiden kunnosta henkilökohtaisesti. Ohjaajat tukevat ja neuvovat niiden hankinnassa, käytössä, huollossa ja hävittämisessä.

## Onko yksikössä nimetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö

Kyllä. Yksikön omat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.

## 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 kestävässä 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. Palvelunkäyttäjää koskevat tietosuojaselosteet ovat nähtävillä yksikössä.

Tietosuojasuunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- **Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuhenkilö:** Apulaisjohtaja
- **Suunnitelman toteuttamisen vastuhenkilöt:** 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 seuranta 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 asiakirjahallintajärjestelmän ohjeistuksen mukaisesti.

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

Niemikotisäätiön ohjeiden mukaan osana perehdyttämisprosessia.

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

Asiakastietojärjestelmän sekä kameravalvonnan tietosuojaseloste löytyy yksikön ilmoitustaululta. Kameravalvonnasta ilmoitetaan kyltein ja palvelunkäyttäjille myös suullisesti. Palveluun ohjautuessa asiakastietojärjestelmää ja kameravalvontaa koskevat käytänteet käydään palvelunkäyttäjän kanssa suullisesti läpi ja hänen on mahdollista tutustua tietosuojaselosteisiin. Asukaskokouksissa muistutetaan tietosuojaselosteiden sijainnista.

## Niemikotisäätiön tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Niina Sahlberg, [niina.sahlberg\(at\)niemikoti.fi](mailto:niina.sahlberg@niemikoti.fi)

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotikäyntejä ja niiden sisältöä kehitetään palvelunkäyttäjiltä saadun palautteen kautta. Asiakastytyväisyyskyselyssä ja asukaskokouksessa on noussut toiveita ohjatusta harrastustoiminnasta, koulutuksesta sekä kursseista. Yksikössä järjestetään pienimuotoista yhteistä toimintaa sekä ohjataan palvelunkäyttäjiä Niemikotisäätiön päivä-, työ- ja valmennustoimintaan.

Yksikön toimintaa kehitetään saadun palautteen ja riskinhallinnan kautta. Ajankohtaiset kehittämistarpeet ja suunnitelmat kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Poistumisturvallisuussuunnitelma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Palotarkastuspöytäkirja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Lääkehoitosuunnitelma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Riskien arviointi ja vaarojen tunnistaminen työpaikalla -Excel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Palokierros ja turvallisuuskävelylomake	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ohje/selvitys vaara- ja uhkatilanteesta -raportti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Työsuojelun toimintaohjelma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Työterveyshuollon työpaikkakäynnin raportti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Väkivallan vaarojen arviointi ja hallintatoimet – ohje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Yksintyöskentelyn ohje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Yleistä omavalvontasuunnitelmasta ohje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Kriisiviestintä (viestintäsuunnitelma)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Ympäristöohjelma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Jätehuoltosuunnitelma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Hygieni- ja siivoussuunnitelma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Tietosuoja-, salassapito- ja käyttäjäsitoumus -raportti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Tietosuojaselosteet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Kolmivaiheinen valmiussuunnitelma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Varmuusvarasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Yksikössä on käytössä tiimipalaverimuistiopohja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Perustelut miksi yksikössä ei ole suunnitelmaa/liitettä:</b>            Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma: yksikössä ei ole ruokapalveluita</p>		

## 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.