

# Omavalvontasuunnitelma

VAILLA VAKINAISTA ASUNTO RY

TILAPÄISMAJOITUSYKSIKKÖ TUPA

## Sisällys

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Omavalvontasuunnitelma.....                                                                         | 1  |
| 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....                            | 3  |
| 1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....                                                              | 3  |
| 1.2 Palveluyksikön perustiedot .....                                                                | 3  |
| 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....                                           | 3  |
| 1.4 Päiväys.....                                                                                    | 4  |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....                       | 4  |
| 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....                                | 4  |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....                                                       | 4  |
| 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....                                                      | 6  |
| 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....                                          | 7  |
| 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .... | 12 |
| 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .      | 14 |
| 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....                 | 16 |
| 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....                                 | 16 |
| 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....                                                 | 18 |
| 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....                                        | 19 |

#### Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:  
[https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01\\_Valvira\\_maarays\\_1\\_2024.pdf](https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf)
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- ✓ Vailla vakinaista asuntoa ry
- ✓ 1058539-9 ja 1.2.246.10.10585399.10.0
- ✓ Opastinsilta 8B 00520 Helsinki

### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

- ✓ Tilapäismajoitusyksikkö Tupa
- ✓ OID: 1.2.246.10.10585399.10.3
- ✓ Topparikuja 7 00520 Helsinki
- ✓ Palvelupäällikkö Jussi Lehtonen [jussi.lehtonen@vvary.fi](mailto:jussi.lehtonen@vvary.fi) 0503730920
- ✓ Esihenkilö Jenna Mäkinen [jenna.makinen@vvary.fi](mailto:jenna.makinen@vvary.fi) 050 3372699

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- ✓ Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet muodostuvat paitsi sosiaali- ja terveysalaa yleisesti ohjaavista eettisistä periaatteista ja säännöistä, myös palveluntuottajan perusfilosofiasta, eli ajatuksesta että jokainen ihminen kykenee asumaan itsenäisesti, mikäli saa siihen riittävän tuen. Jokaisella on myös oikeus asumiseen ja oikeus tasaveroisena osallistua itseään koskevaan toimintaan ja päätöksentekoon, olla oman elämänsä subjekti. Kunkin asiakkaan tuen tarve määritellään henkilökohtaisen tarpeen ja toimintakyvyn mukaan. Asiakkaille on oikeus tulla huomioiduksi yksilöinä, eikä vain osana tiettyä palvelua tarvitsevana ryhmänä. Asiakkaat ovat täysivaltaisia kansalaisia ja heillä on oikeus tehdä omaa elämäänsä ja terveyttään koskevia päätöksiä. Mahdollisuus toimintaan ja osallisuuteen on jokaisen asiakkaan oikeus.

- ✓ Tilapäismajoitusyksikkö Tupa tuottaa Helsingin kaupungin tilaamaa ympärivuorokautisen tuen tilapäistä asumista helsinkiläisille asunnottomille päihde- ja mielenterveysasiakkaille. Asiakkaat ohjautuvat palveluun Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sosiaalihoajaan päätöksellä. Palvelun keskeisenä tavoitteena on löytää asiakkaille pysyvämpi asumisratkaisu. Yksikössä on 50 asiakaspaikkaa.
- ✓ Asiakkaille on yksikössä tarjolla oma huone, jossa on peruskalustus sekä liinavaatteet. Yksikössä on mahdollisuus majoittua myös pariskuntana. Osassa huoneista on oma wc-tila. Suihkut sekä keittiöt sijaitsevat yhteistiloissa.
- ✓ Tilapäisen asumisen aikana asiakkaan kanssa laaditaan tavoitteellinen asumisen suunnitelma. Suunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan tämänhetkinen tilanne, sekä jatkosuunnitelma. Asumisjakson aikana selvitetään asiakkaalla mahdollisesti olevia tuen tarpeita, ja tämän sekä keskustelujen kautta laaditaan asumisen arvio.

#### 1.4 Päiväys

- ✓ Omavalvontasuunnitelma päivitetty 13.3.2026

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

- ✓ Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä palvelupäällikön, yksikön lähiesihenkilön sekä yksikön henkilökunnan kesken. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö sekä yksikön lähiesihenkilö. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelupäällikkö Jussi Lehtonen, joka vastaa yksikön omavalvonnasta. Mikäli omavalvontasuunnitelmaa tulee päivittää palvelupäällikön poissa ollessa, päivityksen tekee lähiesihenkilö.
- ✓ Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikössä, sekä sähköisesti henkilökunnan käytettävissä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana perehdytysohjelmaa. Mahdolliset päivitykset käydään läpi yksikön tiimipäivissä ja -kokouksissa, jotta varmistetaan että yksikössä työskentelevillä on tarvittava tieto ajantasaisesti.
- ✓ Yksikössä on laadittu pelastus- ja varautumissuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys sekä varautumisen kohdekortti.

## 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

- ✓ Asiakkaat ohjautuvat palveluun Helsingin kaupungin ylläpitämän Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sosiaalihoajien päätöksellä. Hietaniemenkadun palvelukeskusta

tiedotetaan yhdessä sovittujen käytäntöjen mukaisesti vapaista asiakaspaikoista. Paikan vapautuessa se pyritään saamaan 1-3 päivän kuluessa seuraavan asiakkaan käyttöön.

- ✓ Asiakastietojärjestelmä ostetaan Myneva Finland Oy:ltä, joka vastaa järjestelmän ylläpidosta ja järjestelmätason tietoturvasta. Muut yksikössä käytettävät alihankintapalvelut ovat turvallisuuspalveluista vastaava Securitas Oy ja kiinteistönhuollosta vastaava Kampin huolto Oy. Alihankkijoiden ollessa suorittamassa työtehtäviä kiinteistössä on henkilökunnalla mahdollisuus olla läsnä. Mikäli huoltotoita tehdään asiakkaan huoneessa, tiedotetaan tästä asiakasta mahdollisuuksien mukaan etukäteen. Palveluyksikön käyttämät alihankintapalvelut on rekisteröity -----

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

| Tunnistettu riski                                             | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)                                                                                                                                           | Ehkäisy- ja hallintatoimet                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asiakkaalla ei yhteystietoja                                  | Asiakkaan palvelun aloitus viivästyy.                                                                                                                                            | Yhteistyö Hietaniemenkadun pk:n kanssa                                                                                                               |
| Palvelu ei vastaa asiakkaan tuen tarvetta                     | Asiakkaan palvelujakson keskeytyy ennenaikaisesti. Asiakkaan elämäntilanne ja ongelmat pahenevat riittävien palvelujen puutteessa. Mahdollisia myös häiriöt muille majoittujille | Asiakkaan tuen tarpeiden määrittely mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, yhteistyö ohjaavan tahon kanssa.                                            |
| Asiakas ei saavu yksikköön ajoissa                            | Asiakas menettää majoituspaikkansa                                                                                                                                               | Yhteys ohjaavaan tahoon, riskiä pienentää majoituspaikkojen suuri vaihtuvuus. Todennäköisesti seuraava paikka vapautuu melko nopeasti.               |
| Asiakas jostain syystä poissa yksiköstä ja menettää paikkansa | Asiakas on voinut hyötyä majoituspalvelusta paljonkin, ja hyvin alkaneen palvelun katkeaminen huonontaa asiakkaan elämäntilannetta                                               | Palvelun reunaehtoien riittävän selvä kommunikointi asiakkaalle. Yhteydenpidon tärkeyden korostaminen. Yhteys ohjaavaan tahoon matalalla kynnyksellä |
|                                                               |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                      |

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

- ✓ Tilapäisen asumisen jakson aikana asiakkaita tuetaan kiinnittymään heille tarpeenmukaisiin palveluihin. Asiakkaiden yhteydenpitoa sosiaali- ja terveyspalveluihin tuetaan yksiköllisesti. Mikäli asiakkailla ei vielä ole voimassa olevaa asiakas- tai hoitosuhdetta palveluihin, pyritään tämän syntymistä edistämään palveluohjauksen keinoin. Yksikössä on nähtävillä yleisimmät palvelunumerot, ja asiakkaiden tarpeen mukaan yhteydenpidossa tuetaan myös muistuttamalla, osallistumalla tapaamisiin sekä soittamalla palveluntuottajille yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaila on mahdollisuus hoitaa omia sosiaali- ja terveysasioitaan puhelimitse yksikössä tarjolla olevalla puhelimella sekä tietokoneella.
- ✓ Yksikössä tehdään tiivistä yhteistyötä Helsingin kaupungin asumisen tuen kanssa sekä yksiköllisesti asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan eri terveydenhuollon palveluyksiköiden kanssa.
- ✓ Asumisen arvion päivityksen yhteydessä asiakkaan kanssa käydään keskustelua kuntouttavan toiminnan tarpeista, ja kannustetaan tekemään suunnitelma, jonka toteutumista tuetaan. Asiakkaiden tavoitteita käsitellään raporteilla, ja yhdessä asukkaan kanssa suunnitellaan keinot suunnitelman tukemiseksi. Asiakkaita kannustetaan toimintakyvyn salliessa osallistumaan työtoimintaan sekä aloittamaan työllisyyspalveluiden kautta kuntouttava työtoiminta.
- ✓ Asiakkaita tuetaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan päihteiden käytöstä aiheutuvien haittojen vähentämiseen. Asiakkaita tuetaan hakeutumaan päihdepoliklinikalle, sekä vieroitushoitajaksolle ja päihdekuntoutukseen. Asiakkaita tuetaan hoitoon sitoutumisessa muistuttamalla käyntiajoista sekä keskustelemalla.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- ✓ Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö: Jussi Lehtonen, palvelupäällikkö. [jussi.lehtonen@vvary.fi](mailto:jussi.lehtonen@vvary.fi) 050 3730920.
- ✓ Yksikön henkilöstöresurssia seurataan päivittäin sekä kuukausitasolla. Äkillisten poissaolojen sattuessa käytetään sijaisia. Yksikössä käytettävät sijaisille tarjotaan perehdytysvuoro, jolla pyritään varmistamaan työn laatu. Yksikössä on saatavilla lisäksi erillinen ohje sijaisvuorojen tekemiseen.
- ✓ Mikäli yksikön lähiesihenkilö on poissa, häntä sijaistaa palvelupäällikkö.
- ✓ Mahdolliset asiakkaiden kanssa valmiiksi sovitut tapaamiset pyritään siirtämään toiseen ajankohtaan, mikäli nimetty ohjaaja sairastuu. Asiakkaan suostumuksella myös sillä hetkellä työvuorossa oleva ohjaaja voi osallistua tapaamiseen.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

| Tunnistettu riski                                     | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)                                           | Ehkäisy- ja hallintatoimet                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Työntekijän äkillinen sairastuminen                   | Todennäköinen, vaikuttaa sen hetkiseen työntekijäresurssiin                      | Yksikön sijaislista. Sairauspoissaolojen ilmoituskäytännöt. Yksikössä henkilökunta 24/7. Tarvittaessa poikkeustilanteessa mahdollisuus työaikalain rikkomiseen ”force majeure” |
| Työntekijän ennakoimaton lopettaminen                 | Harvinaista, mutta ei tavatonta. Lyhyellä aikavälillä vaatii paljon järjestelyjä | Edellisten lisäksi nopeat rekrytointiprosessit, jotta vaje saadaan paikattua mahdollisimman nopeasti, ja päästään normaalitilanteeseen.                                        |
| Kiinteistötekniikan häiriötilanteet                   | Pieni, mutta mahdollinen                                                         | Tilanteen hallinta poikkeustilanteissa käsitelty laajemmin yksikö Pelastautumis- ja varautumissuunnitelmassa.                                                                  |
| Ulkoiset häiriöt (sääilmiöt, laajat sähkökatkot tms.) | Epätodennäköinen, mutta mahdollinen                                              | Tilanteen hallinta poikkeustilanteissa käsitelty laajemmin yksikön Pelastus- ja varautumissuunnitelmassa                                                                       |
|                                                       |                                                                                  |                                                                                                                                                                                |

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

- ✓ Laadunhallintaan kuuluu epäkohtien havaitseminen ja puutteiden korjaaminen. Yksikössä on käytössä henkilöstökysely, asukastyytyväisyyskysely, poikkeamailmoitus raportointi sekä eri järjestelmistä saatavat tilastot. Asukkailta saatua palautetta seurataan ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa. Henkilöstöä koulutetaan ja ohjeistetaan säännöllisesti. Omanvalvontasuunnitelman seuraaminen on osa laadunhallintaa.

- ✓ Yksikön riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö.
- ✓ Yksikön riskienhallinta on laadittu yhteistyössä palvelupäällikön ja työryhmän kesken. Riskienhallissa pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään toiminnan häiriöitä ja parantamaan työn sujuvuutta.
- ✓ Asukasturvallisuus varmistetaan aktiivisella seurannalla, turvallisuutta seurataan arkihavaintojen, poikkeamailmoitusten ja asukaspalautteiden kautta. Fyysisen turvallisuuden tueksi yksikössä on paloilmoitin-, sprinkleri- ja kameravalvontajärjestelmät. Henkilökuntaa on ohjeistettu raportoimaan kaikista tilanteista, jotka aiheuttavat huolta tai edellyttävät arviointia.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

- ✓ Palveluyksikkö on 4- kerroksinen kiinteistö Itä-Pasilassa. Yksikköön on hyvät julkiset yhteydet, sekä pääovi katutasossa. Yksikössä on asiakkaiden sekä henkilökunnan käytössä hissi. Yksikön pääovi on lukittuna, ja yksikössä on käytössä kameravalvonta sisä- sekä ulkotiloissa kattaen (pois lukien asiakashuoneet, wc- ja pesuhuoneet sekä sauna). Kameravalvonta-järjestelmä on tallentava. Tallenteita on lupa katsoa vain nimetyillä henkilöillä, ja järjestelmä on suojattu salasanalla.
- ✓ Asiakkailla on mekaaninen avain huoneeseen. Hissit ja kerrosten väliovet toimivat numerokoodilla, joka annetaan asiakkaan käyttöön palvelun alkaessa.
- ✓ Yksikössä on käytössä automaattinen paloilmaisinlaitteisto sekä automaattinen sprinklerijärjestelmä. Yksikössä on lisäksi käytössä palohälytyksen viivästystoiminta. Palohälytystilanteissa toimimisesta sekä viivästystoiminnan käyttämisestä on yksikössä erillinen ohje. Paloturvallisuuteen sisältyvät riskit ja toimenpiteet on kuvattu tarkemmin yksikön pelastussuunnitelmassa.
- ✓ Yksikössä on käytössä koneellinen ilmanvaihto, jonka huollosta ja ylläpidosta vastaa huoltoyhtiö. Yksikössä on käytössä automaattisesti ajastettu lämmitys, jonka toiminnasta vastaa huoltoyhtiö. Mahdollisia puutteita tai korjaustarpeita havainnoidaan päivittäin, sekä asiakkaiden esille tuomiin huomioihin reagoidaan välittömästi.
- ✓ Palveluyksikön vastaavat sekä kiinteistön omistajat tapaavat säännöllisesti kiinteistön toimintakunnon ylläpitämiseksi. Vastuujakotaulukkoa ei ole liitetty omavalvontasuunnitelman liitteeksi.
- ✓ Asiakkaiden kanssa asioidessa henkilökunta ottaa huomioon yksityisyyden suojan. Yksikössä on käytössä erillinen tila tapaamisia varten, jota voidaan hyödyntää myös verkostotapaamisissa. Asiakkaita tavataan heidän toiveestaan myös asiakashuoneissa.
- ✓ Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan asiakkaiden tiedot sekä päivittäiskirjaukset. Järjestelmään on jokaisella työntekijällä, sijaiset mukaan lukien, omat tunnukset. Tunnuksia ei saa luovuttaa toisen käyttöön. Henkilökunnan käytössä olevat tietokoneet ovat salasanalukittuja, jolla pyritään estämään ulkopuolisten pääsy

koneelle. Asiakkaita koskevat asiakirjat sekä tietokoneet sijaitsevat lukituissa tiloissa, joihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä.

- ✓ Yhdistyksessä on nimetty tietosuojavastaava.
- ✓ Yksikössä käytettävistä kemikaaleista on kemikaaliluettelo. Kyseiset kemikaalit (siivousaineet, puhdistusaineet) säilytetään lukitussa tilassa. Kotikäyttöön tarkoitettuja siivousaineita annetaan tarvittaessa asiakkaiden käyttöön oman huoneen siisteyden ylläpitämiseksi.
- ✓ Osana työsuojeluohjelmaa on kartoitettu biologiset riskit. Riskikartoitus on henkilökunnan saatavilla yksikössä.
- ✓ Yksikössä on saatavilla HUS:n hygieniayhdyshenkilön yhteystiedot tarkempien toimintaohjeiden varalle

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- ✓ Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:  
Jussi Lehtonen, palvelupäällikkö [jussi.lehtonen@vvary.fi](mailto:jussi.lehtonen@vvary.fi) 050 3730920
- ✓ VVA ry:n tietosuojavastaava:  
Vlada Petrovskaja 0504079703, [Vlada.Petrovskaja@vvary.fi](mailto:Vlada.Petrovskaja@vvary.fi)
- ✓ Vva ry toimii tietoturvallisesti niin, että järjestön kannalta tärkeät tiedot sekä järjestön hallussa olevat ihmisiin yhdistettävät tiedot eli henkilötiedot ovat suojattu. Tietoturvallisilla toimenpiteillä varmistetaan tietosuojalainsäädännön toteutuminen. Käytännössä tietoturvallisuudella varmistetaan tietojen suojeleminen siten, että se on luotettavaa eikä joudu väärin käsiin. Järjestö suojaa kaikkien rekisteröityjen ihmisten yksityisyyttä ja noudattaa kaikessa henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleisestä tietosuoja-asetusta (2016/679) ja yksityisyyden suojasta työelämässä annettua lakia (759/2004), muutoksineen) sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä ja hyvää tietojenkäsittelytapaa.
- ✓ Vva ry:llä on laadittuna tietosuojaseloste, jossa kerrotaan tietosuojakäytännöistä. Tietosuojaseloste löytyy järjestön verkkosivuilta.
- ✓ Laki velvoittaa ilmoittamaan valvontaviranomaiselle henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta, mikäli loukkauksesta voi aiheutua riski luonnollisten henkilöiden oikeuksille ja vapauksille. Suomessa valvontaviranomaisena toimii tietosuojavaltuutetun toimisto.
- ✓ Vva ry:llä on erillinen lomake, jota työntekijä on veloitettu täyttämään tietoturvaloukkauksen tapahtuessa tai sellaisen epäilemisessä. Lomake tietoturvaloukkauksesta tai epäilystä tulee täyttää viipymättä ja toimittaa tietosuojavastaavalle.

- ✓ Yksikössä varmistetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön noudattamista seuraamalla jatkuvasti työprosessia. Tietosujoaohjeita sekä kirjaamista koskevia ohjeita käydään läpi työntekijöiden perehdytyksessä sekä tiimipäivien yhteydessä. Asiakastietojärjestelmää käytetään henkilökohtaisilla tunnuksilla ja pääsyyn vaaditaan salasana.
- ✓ Mikäli lainsäädännössä ja käytänteissä tapahtuu muutoksia, henkilökunta osallistuu asianmukaisiin koulutuksiin, joko kokonaisuudessaan tai osittain.
- ✓ Aukkailla on oikeus halutessaan tarkastaa tai korjata omia tietojaan. Tiedot luovutetaan kirjallisesti tehdyn pyynnön jälkeen viipymättä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Yksikkö luovuttaa asukkaasta ainoastaan niitä tietoja mihin on saatu asukkaan kirjallinen suostumus.
- ✓ Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä Hilka, järjestelmään kirjataan asukkaan tiedot sekä päivittäiskirjaukset. Tiedot tuhotaan järjestelmästä, kun asukkaan asuminen päättyy.
- ✓ Asiakastietojärjestelmä Hilkan käyttöoikeuksia hallinnoi tiimivastaava ja palvelupäällikkö. Työntekijöille annetaan oikeudet Hilkan niihin osioihin mitkä ovat työtehtävien hoidon kannalta tarpeellisia.

### 3.3.4. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

- ✓ Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä Hilka ja työvuorojen suunnittelujärjestelmä Työvuorovelho.
- ✓ Asiakastyön kirjaamiskäytäntöjä on käyty läpi tiimipalavereissa sekä työyhteisöpäivissä. Uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi eri järjestelmiin kirjaaminen, sekä yksikössä noudatettava kirjaustapa.
- ✓ Jos kirjaamiskäytännöissä havaitaan puutteita, esihenkilö ja palvelupäällikkö puuttuvat asiaan välittömästi. Esihenkilö seuraa tehtyjä kirjauksia viikoittain.
- ✓ Työjärjestelyillä sekä päivittäisellä työnjaolla pyritään varmistamaan, että kirjalliselle raportoinnille jää riittävästi aikaa.
- ✓ Yksikössä varmistetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön noudattamista seuraamalla työprosessia jatkuvasti. Tietosujoaohjeita käydään läpi työntekijöiden perehdytyksessä sekä tiimipäivien yhteydessä. Asiakastietojärjestelmää käytetään työntekijäkohtaisilla tunnuksilla, ja pääsyyn vaaditaan salasana.
- ✓ Mikäli lainsäädännössä ja käytänteissä tapahtuu muutoksia, henkilökunta osallistuu asianmukaisiin koulutuksiin, joko kokonaisuudessaan tai osittain.

- ✓ Yksikössä on kameravalvonta yleisissä (käytävät ja oleskelutilat) tiloissa ja Rakennuksen piha-alueella. Kameratallenteiden tietosuojalainsäädännön mukaista käyttöä valvoo yksikön esihenkilö. Tunnukset tallenteiden käyttöä varten yksikön esihenkilöllä (tai sijaisella).
- ✓ Yksikössä vartijakutsupalvelu
- ✓ Yksikössä varaudutaan teknologian vikatilanteisiin ja huoltoviiveisiin jatkuvuus ja varautuissuunnitelman mukaisesti

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

- ✓ Yksikössä on tarjolla aamupala päivittäin. Aamupalana tarjottavat puuron valmistaa yövuorossa olevat työntekijä. Yötyöntekijöillä on hygieniapassit. Muuna aikana asiakkaat vastaavat omasta ravitsemuksestaan. Yksikössä on satunnaisesti tarjolla lahjoitusruokaa.
- ✓ Yksikköön saatava lahjoitusruoka tarkistetaan silmämääräisesti, ja tarvittaessa poistetaan kelpaamattomat ruoka-ainekset. Valmistaa ruokaa pidetään tarjolla 2h, jonka jälkeen jäljelle jääneet elintarvikkeet hävitetään asianmukaisesti. Muu lahjoitusruoka tarkistetaan silmämääräisesti sekä valmistajan merkitsemistä päivämäärästä (viimeinen käyttöpäivä), ja siirretään välittömästi kylmäsäilytykseen.
- ✓ Kylmiön lämpötilaa seurataan päivittäin, ja poikkeuksia havaittaessa kylmiössä olevat elintarvikkeet hävitetään.
- ✓ Yksikön keittiöiden siisteystasoa seurataan päivittäin.
- ✓ Asiakkaiden huoneissa tehdään viikottain siisteys- ja turvallisuustarkastus. Tarkastusten tarkoituksena on tukea ja seurata asiakkaiden asumistaitoja sekä asiakkaan, huoneiden ja kiinteistön turvallisuutta. Yleisien tilojen siisteyttä henkilökunta seuraa päivittäin.
- ✓ Asiakkaiden yhteiskäytössä olevat wc-tilat ja pesuhuoneet tarkistetaan päivittäin.
- ✓ Infektioiden torjuntaan liittyvä riskien kartoitus sekä toimintaohjeistus on osa työsuojeluohjelmaa.
- ✓ Mikäli tarvetta havaitaan erityisille toimenpiteille, otetaan yhteyttä asiakasohjaukseen (Hietaniemenkadun palvelukeskus) sekä HUS: hygieniayhdyshenkilöön
- ✓ Yleiset tilat siivotaan ammattimaisesti kolme kertaa viikossa. Asiakkaat pesevät omat pyykkinsä ja siivoavat huoneensa, tarvittaessa henkilökunnan avustuksella. Asiakkaille on käytössä yksikön paloturvalliset liinavaatteet, jotka huolletaan pesulapalvelun kautta.
- ✓ Henkilökunnalla on ohjeistus eritteiden sekä pistävien / terävien jätteiden käsittelystä sekä välineet asianmukaiseen suojautumiseen. Yksikössä on särnäisjäteastioita injektioneulojen asianmukaista hävittämistä varten. Palveluntuottajan jätehuolto on yhteisjätehuoneessa viereisen kerrostalon kanssa. Asiakkaita tuetaan viemään roskat omatoimisesti, sekä kierrättämään roskat niille

kuuluviin jäteastioihin. Vaarallisten jätteiden osalta henkilökunta järjestää kuljetuksen jätteenkäsittelypisteelle.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

| Tunnistettu riski                                           | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)                                                                                                                                                                                                                    | Ehkäisy- ja hallintatoimet                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Paloturvallisuus                                            | Ruuan valmistus päihtyneenä, erilaiset luvattomat sähkölaitteet tai tulen lähteet huoneissa                                                                                                                                                               | Ohjeistus, valvonta ja tarkastukset. Paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmä                                                                                                     |
| Väkivalta                                                   | Asiakkaiden väliset konfliktit, päihteistä tai mt. ongelmista aiheutuva sekavuus ja aggressiivisuus. Ulkopuolisten pääsy tiloihin. Riski kohtuullisen suuri                                                                                               | Vartijapalveluiden ennakkoiva käyttö, kutsujärjestelmä, ennakkoiva- ja varautuva työskentelytapa ja sitä tukevat työskentelyohjeet. Kulunvalvonta- ja valvontakamerajärjestelmä |
| Ulkoalueet talvella                                         | Pihan liukkaus                                                                                                                                                                                                                                            | Seuranta ja hiekoittaminen                                                                                                                                                      |
| Asiakkaiden tavoittamiseen liittyvä riski palvelun laadulle | Asiakas ei ole paikalla riittävän usein ja sellaiseen aikaan että palveluihinohjaus ja asumisen arviointi ja jatkoasumisen suunnittelu kyetään toteuttamaan. Seurauksena asiakas ei hyödy palvelusta täysimääräisesti ja hänen asumisen polkunsä ei etene | Kaikkien asiakkaiden tilanteen seuranta raporteilla, työryhmän tiedonkulku ja yhteistyö kontaktin saavuttamiseksi. Yhteistyö Asumisen tuen sosiaalityön kanssa.                 |
| Terveystenhoito                                             | Osa asiakkaista laiminlyö/ei kykene hakeutumaan hoitoon vakavissa terveyttä uhkaavissa tilanteissa                                                                                                                                                        | Keskustelut, ohjeistaminen, tuki yhteyden ottamiseen, seuranta. Tarvittaessa ensihoidon kutsuminen                                                                              |

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

- ✓ Yksikössä työskentelee vakituisesti lähiesihenkilö (sh), 5 asumisohjaajaa (lh), 2 yöohjaajaa (sk ja sh).
- ✓ Sijaisia käytetään siten että pidemmällä aikajaksolla mitoitus säilyy poissaoloista huolimatta. Lyhytaikaisissa poissaoloissa (1-2 pvää) voidaan tehdä vuorojärjestelyjä.
- ✓ Suunniteltu mitoitus varmistetaan riittävällä määrällä perehdytettyjä sijaisia.
- ✓ Yhdistyksen henkilöstön hyvinvointisuunnitelmalla ja yhteistyöllä työterveyshuollon turvataan henkilöstön työhyvinvointia. Henkilöstölle pyritään järjestämään riittävät vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä.
- ✓ Vva ry painottaa rekrytoinnissaan henkilöiden valintaa, jotka kykenevät Vva ry: n strategian mukaiseen työskentelyyn. Vva ry:n tekemä työ sijoittuu ns. radikaalin sosiaalityön viitekehukseen ja edellyttää tekijältään erityistä kohtaamisen taitoa sekä valmiutta sietää haasteellisiakin tilanteita. Vva ry edellyttää työntekijöiltään kiinnostusta ja kykyä vaikeassa ja haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten elämäntilanteen parantamiseen. Kaikissa rekrytoinneissa noudatetaan tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Myös ammattihenkilökuntaa rekrytoitaessa asunnottomuuskokemus katsotaan eduksi.
- ✓ Yksiköissä vakinaisten työntekijöiden tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon (lähihoitaja) suorittanut virallisiin rekistereihin kirjautunut työntekijä. Sijaisina käytetään sosiaali- ja terveyshuollon koulutuksen saaneita tai alaa opiskelevia. Myös vertaistauksiset Vva ry: n toiminnassa muutoinkin mukana olevat tai työsuhteessa olevat voivat toimia lyhytaikaisissa sijaisuustehtävissä.
- ✓ Uutta työntekijää palkattaessa varmistetaan työntekijän koulutus sekä ammattipätevyys todistuksista sekä asiakirjoista. Tarkistuksessa voidaan hyödyntää myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisteriä.
- ✓ Työntekijät, sijaiset ja opiskelijat aloittavat työt perehdytysjaksolla, jossa käydään läpi keskeiset työkäytännöt. Kaikissa yhdistyksen toimipisteissä on rätätölöity perehdytyskansio jonne on kirjattu keskeiset yksikön toimintaan, turvallisuuteen ja työterveyteen liittyvät asiat.
- ✓ Henkilöstö voi ilmoittautua maksuttomiin koulutuksiin työaikansa puitteissa, kuitenkin siten että ajan ja koulutuksen sopivuus on tarkistettu aina ensin esihenkilöltä. Maksullisista koulutuksista on neuvoteltava aina esihenkilön kanssa.
- ✓ Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan täydennyskoulutukseen ja tutkintoon johtavaan koulutukseen ja siihen osallistuminen pyritään varmistamaan mahdollisuuksien mukaan. Työajalla tehtävät koulutuskokonaisuudet ja niissä olevat kehittämistehtävät on tehtävä omaan työhön liittyvänä.
- ✓ Työhön liittyvät pakolliset koulutukset järjestetään edullisimman vaihtoehdon mukaan.
- ✓ Työnohjaus pyritään järjestämään kaikille sitä haluaville vähintään ryhmämuotoisena.
- ✓ Kaikissa toimipisteissä missä tehdään asukas- ja tai kävijätyötä on aina yhdellä vuorossa olevalla oltava voimassa oleva EA1- tai hätäensiapukoulutus.
- ✓ Henkilöstö osallistuu säännölliseen ryhmätyönohjaukseen ja toimipisteen omiin kehittämispäiviin.

- ✓ Koko henkilöstön kehittämis- ja virkistyspäivät järjestetään kaksi kertaa vuodessa ja niihin pyydetään tarkoituksenmukainen kouluttaja luennoimaan.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

| Tunnistettu riski                   | Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus                                                      | Enkäisy- ja hallintatoimet                                                                                       |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Työntekijä sairastuu                | Vaikuttaa sen hetkiseen työntekijäresurssiin                                                               | Sijaislista, vuorojärjestelyt                                                                                    |
| Työntekijöiden äkilliset vaihdokset | Pitkäaikaisempi vaje henkilöstössä. Normaalaa suuremman sijaisten käytön aiheuttama palvelun laadun lasku. | Sijaisten käyttö, riittävä määrä perehdytettyjä sijaisia. Selkeät ja viivytyksettä toimivat rekrytointikäytännöt |
|                                     |                                                                                                            |                                                                                                                  |
|                                     |                                                                                                            |                                                                                                                  |
|                                     |                                                                                                            |                                                                                                                  |

### 3.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- ✓ Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:  
Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom  
Puhelinneuvonta: +358 9 310 43355  
Yksikön päällikkö: Tove Munkberg
- ✓ Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot  
09 5110 1200  
<https://asiointi.kkv.fi/asiointi>
- ✓ Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö:  
Jussi Lehtonen, palvelupäällikkö [jussi.lehtonen@vvary.fi](mailto:jussi.lehtonen@vvary.fi) 050 3730920  
Muistutusten käsittely aloitetaan viikon sisällä.

- ✓ Käytössä on omaohjaajajärjestelmä. Omaohjaaja osallistuu asiakkaan tuen tarpeen kartoittamiseen sekä asumisen arvion laatimiseen, ja vastaa yhdessä asiakkaan kanssa sen ylläpidosta ja päivityksistä. Omaohjaaja vie tiedon työryhmälle raporteilla sekä asiakastietojärjestelmän kautta.
- ✓ Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkailla on palvelun aikana käytössä oma huone. Asiakkaita kannustetaan ja ohjataan osallistumaan heitä koskevaan päätöksentekoon sekä tuetaan omien asioiden hoitamisessa. Asiakkaalle tarjottava tuki määritellään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus päättää, kuinka paljon hän haluaa osallistua yksikössä järjestettävään yhteisölliseen toimintaan.
- ✓ Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yksikössä järjestettävään yhteisölliseen toimintaan. Kesäaikaan asiakkailla on mahdollisuus osallistua Vartiosaaripäiviin. Yksikössä järjestetään matalan kynnyksen työtoimintaa asiakkaille jotka haluavat ja kykenevät sellaiseen. Aukkaita kannustetaan osallistumaan yhdistyksen sekä muiden kolmannen sektorin toimijoiden tapahtumiin.
- ✓ Asiakkaita tuetaan ylläpitämään sosiaalisia verkostoja tarjoamalla mahdollisuus yhteydenpitoon läheisten kanssa. Asiakkaita tuetaan ylläpitämään asiakkuus- ja hoitosuhteita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakkailla on mahdollisuus tavata sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita yksikön tiloissa tai omassa huoneessaan.
- ✓ Yhdistyksen toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa. Työryhmä on perehtynyt toimintaa ohjaaviin lakeihin ja asetuksiin.
- ✓ Epäasiallista kohtelua havaittaessa asia käsitellään työryhmässä ja asiakkaan kanssa. Keskusteluun osallistuu lisäksi yksikön lähiesihenkilö ja / tai palvelupäällikkö. Tarvittaessa käsittelyyn voidaan ottaa mukaan palvelupäällikkö/yhdistyksen toiminnanjohtaja/yhdistyksen hallituksen varapuheenjohtaja (asunnottomuustausta). Asian käsittelystä tehdään pöytäkirja, ja sovitaan korjaavista toimista.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

| Tunnistettu riski                                                 | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)                                                                    | Ehkäisy- ja hallintatoimet                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asiakas jää syrjään palveluprosessista                            | Pieni, mutta olemassa. Asiakas jää vaille hänelle kuuluvia palveluja ja hänen asumisen polkunsä ei etene. | Riittävä tiedonkulku. Kaikkien asiakkaiden tilanteen läpikäynti raporteilla. Yhteistyö sosiaalityön kanssa.                                                                                                                                                           |
| Asiakas kohtaa epäasiallista kohtelua henkilökunnalta             | Pieni, mutta olemassa                                                                                     | Esihenkilön ja työryhmän tiedonkulku mahdollisista tilanteista. Tilanteiden tarkka ja neutraali kirjaaminen<br>Epäiltyjen tilanteiden välitön käsittely mukana olleiden henkilöiden kesken.<br>Työnantajan puuttuminen tilanteeseen käytettävissä olevilla keinoilla. |
| Asiakas joutuu muiden asukkaiden epäasiallisen kohtelun kohteeksi | Kohtalainen                                                                                               | Asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen seuraaminen ja kirjaaminen. Välitön puuttuminen.                                                                                                                                                                                 |
|                                                                   |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                   |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

- ✓ Jos henkilökunta huomaa tai saa tietoonsa työssään epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun

lainvastaisuuden, hänen tulee tehdä ilmoitus yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus tulee tehdä mahdollisimman pian. (Valvontalaki 741/2023, §29.)

- ✓ Ilmoitusvelvollisuudesta tiedottaminen kuuluu perehdytysuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
- ✓ Henkilökunnan tulee puuttua mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asukasturvallisuuteen liittyviin riskeihin.
- ✓ Poikkeamatapahtumat tai läheltä piti-tilanteet kirjataan ja niistä täytetään sähköinen lomake. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi havaitut poikkeamatapahtumat ja sovitaan tarvittavista muutoksista tai suunnitellaan tarvittavat muutokset. Vakavissa poikkeamatapahtumissa työntekijä on välittömästi yhteydessä esihenkilöön tai palvelupäällikköön.
- ✓ Yksikön toimintaa valvoo Helsingin kaupunki, johon voi ottaa yhteyttä havaitessaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä yksikön toiminnassa. Asiakkaat voivat tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista, riskeistä ja laatupoikkeamista henkilökunnalle, lähiesihenkilölle, palvelupäällikölle, toiminnanjohtajalle ja yhdistyksen hallitukselle. He voivat myös tiedottaa ko. asioista Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sosiaaliohjaajalle tai johtajalle. Omaisia koskevat myös kaikki edellä mainitut tiedonantoväylät ko. tapauksissa. Yksikön yhteisissä tiloissa sijaitsevassa ilmoitustaulussa on esillä sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.
- ✓ Palautetta yksikön toiminnasta sekä mahdollisista epäkohdista tai puutteista on mahdollisuus antaa yhteisökokouksissa, puhelimitse, sähköpostitse tai anonyymisti. Omaisat voivat keskustella yksikön henkilökunnan tai palvelupäällikön kanssa, tai ottaa yhteyttä suoraan yhdistyksen hallintoon.

## 4.2. Vaara- ja uhkatilanteiden käsittely

- ✓ Vaaratapahtumista tulee ilmoittaa välittömästi, jos kyseessä on vakava tapahtuma, soitetaan tiimivastaavalle tai palvelupäällikölle. Yksikössä on käytössä sähköinen vaara – ja uhkatilanne ilmoituslomake. Tapahtuma käydään läpi työryhmän kesken ja sovitaan toimenpiteistä, aikataulusta ja seurannasta.
- ✓ Kaikki tilanteet käydään työryhmässä läpi, tehdään suunnitelma turvallisuuden parantamiseksi. Kaikki tapahtumat dokumentoidaan oppimisen kannalta.
- ✓ Työturvallisuuteen liittyvät tapahtumat käsitellään työryhmän lisäksi yhdistyksen työsuojeluvaliokunnassa, jossa on läsnä työsuojeluvaltuutettu sekä työsuojelupäällikkö.
- ✓ Prosessi on tarkemmin kuvattu työsuojeluohjeissa.
- ✓ Henkilökunnalla on mahdollisuus käyttää tarvittaessa psykologinpalveluja tilanteen läpikäymiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi.

- ✓ Jos kyseessä on työprosessin korjaamisesta, asia käsitellään työyhteisöpäivässä, tehdään vastaava dokumentointi ja seuranta
- ✓ Päivä- ja viikkoraporteilla käydään läpi tapahtuma, ja sovitaan toimenpiteistä ja niiden aikataulusta sekä seurannasta. Jos kyse työprosessin korjaamisesta, asia käsitellään työyhteisöpäivässä, josta tehdään vastaava dokumentointi ja seuranta.  
Mahdollisuuksien mukaan asiakas, jota asia koskee, osallistuu asian käsittelyyn. Työturvallisuuteen liittyvät asiat käsitellään lisäksi yhdistyksen työsuojeluvaliokunnassa, jossa läsnä työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelupäällikkö.
- ✓ Haittatapahtumista tehdään kirjallinen poikkeamailmoitus sähköpostitse yksikön lähiesihenkilölle sekä palvelupäällikölle, sekä kirjataan yksikön tietojärjestelmään. Vaara- ja uhkatilanteista tehdään VUT-ilmoitus (sähköinen lomake).
- ✓ Haitta- ja vaaratapahtumat käydään läpi yksikön tiimipäivissä.
- ✓ Prosessi on kuvattu tarkemmin työsuojeluohjeissa. Henkilökunnalla on mahdollisuus käyttää tarvittaessa psykologipalveluja tilanteen läpikäymiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto (valtioneuvosto.fi)

#### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

- ✓ Yksikköön tehtyjen tarkastus-, ohjaus- ja valvontakäynneillä esiin tulleet toimenpide-ehdotukset, suositukset sekä päätökset käydään palvelupäällikön sekä lähiesihenkilön toimesta läpi henkilökunnan kanssa. Toimintatapamuutokset pyritään aloittamaan heti kun mahdollista. Muutosten toteuttamisen jälkeen päivitetään omaavaltontasuunnitelma vastaamaan ajantasaista tilannetta.
- ✓ Yksikön henkilökunnan sisäiseen tiedottamiseen käytetään ensisijaisesti yksikön tietojärjestelmää sekä sähköpostia. Lisäksi muutoksista ilmoitetaan päivittäisten raporttien yhteydessä, sekä tiimipalaverissa ja työyhteisöpäivissä. Koko yhdistystä koskevat asiat tiedotetaan yhdistyksen kuukausikokouksissa, sekä sähköpostilla.

#### 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

*Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta*

| Korjaus- tai kehittämistoimenpide                   | Aikataulu              | Vastuutaho                   | Seuranta |
|-----------------------------------------------------|------------------------|------------------------------|----------|
| Rikkinäisen mikron korvaaminen, lisää astioita      | heti kun tieto saatiin | Esihenkilö                   | tehty    |
| Aamupalan laadun parantaminen                       | Syksy -25              | Palvelupäällikkö             | tehty    |
| Sosiaalityöntekijän läsnäolon parempi tiedottaminen | Tammiku u -26          | Esihenkilö ja työryhmä       | tehty    |
| Omaohjaajatapaamisten järjestäminen                 | Tammiku u -26          | Esihenkilö ja työryhmä       | tehty    |
| Pienen kirjaston kokoaminen asiakaskäyttöön         | Syksy -25              | Palvelupäällikkö ja työryhmä | ?        |

### 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

#### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

- ✓ Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan päivittäin havainnoimalla. Sen lisäksi yksikössä tehdään kaksi kertaa vuodessa asukastyytyväisyyskysely, henkilöstökysely ja kehityskeskustelut.
- ✓ Henkilöstöresurssia seurataan säännöllisesti.
- ✓ Kaikki saatu palaute kirjataan ja dokumentoidaan. Toimintatapoja muutetaan tarpeen mukaan, vaikutusta seurataan ja arvioidaan.
- ✓ Riskienhallintasuunnitelma käydään läpi työyhteisön kehittämispäivillä ja muutoin tarpeen mukaan.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

- ✓ Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja sen toteutumista arvioidaan vähintään kvartaaleittain 4kk välein ja aina tarvittaessa. Seurannasta laaditaan raportti.
- ✓ Uusi suunnitelma julkaistaan aina kun siihen on tehty muutoksia, suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Seuranta ja toteutus arvioidaan koko työryhmän kesken.
- ✓ Sovittujen kehittämistoimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö sovitaan yhteisesti henkilökunnan kesken. Sovittujen toimenpiteiden vaikutusta seurataan ja arvioidaan, toimenpiteisiin voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia.