Omavalvonnan seurantaraportti

Sininauha Oy

521 Linnakoti
2026/Q3

Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Ei valvontakäyntejä tai muistutuksia		
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstömitoitus on pystytty turvaamaan kesäsijaisten ja keikkalaisten turvin koko jakson ajan. Elokuussa Sininauha Oy:n toisesta yksiköstä on siirtynyt työntekijä työnkiertoon yöohjaajan tehtävään.		
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Linnakodin poikkeamatilanteet olivat nousseet 15% edelliseen jaksoon verrattuna. Poliisi-, ensihoito- ja vartijatehtävät olivat lisääntyneet hieman. Poikkeamatilanteiden kasvua selittänee kesäajan poikkeuksellisen vilkas ulkopuolisten oleskelu Linnakodissa. Ulkopuolisten rajoittamiseksi Linnakodissa on jakson aikana tehty erilaisia toimenpiteitä kuten määräaikaisia vierailukieltoja ja porttikieltojen asettamisia.		
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Linnakoti osallistui elokuussa Varhan sosiaalihuoltolain mukaisen tilapäisen asumisen kilpailutukseen ja sijoittui päihteet sallivan asumisen tarjouksellaan toiseksi. Tämä tarkoittaa, että Varha ei enää sitoudu ostamaan Linnakodilta tiettyä asiakaspaikkamäärää, joten Linnakodin toiminnalla ei enää ole edellytyksiä jatkaa nykyisen sopimuksen päätyttyä 31.10.2026. Linnakodin asiakaspaikat ovat olleet koko jakson ajan täynnä.		
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Jakson asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 74. Asiakkaiden tyytyväisyys oli laskenut lähes jokaisella osa-alueella. Useamman osa-alueen keskiarvo jäi alle 4, joka on alle tavoitetason. NPS luku oli 0.		
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Tietosuojaan ja -tietoturvaan liittyviä poikkeamia ei ole tullut		

Asiakkaiden kokemukset ovat tärkeä osa palvelujen laadun ja vaikuttavuuden arviointia. Asiakaspalautteen avulla asiakkaamme saavat äänensä kuuluviin, ja saamme tietoa siitä, miten palvelumme vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Palautetta käsitellään säännöllisesti ja **sitä hyödynnetään palvelujen ja toiminnan kehittämisessä osana jatkuvaa parantamista.**

Asiakaskokemusta seurataan **muun asiakaspalautteen lisäksi NPS-mittarilla**, joka kuvaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta. NPS muodostetaan suosittelijoiden (9-10) ja arvostelijoiden (0–6) prosenttiosuuksien erotuksena. Neutraalit vastaukset (7–8) eivät vaikuta NPS-lukuun.



