852 Pessi ja Pessix
2026/Q3

Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Ei valvontakäyntejä/muistutuksia seurantajaksolla. Yhteistyöpalaveri Helsingin kaupungin asumisen tuen kanssa 30.9.2026.	Noudatetaan ja seurataan viranomaisvaatimuksia sekä kehitetään toimintaa asiakaslähtöisesti	Yksikönpäällikkö ja koko työryhmä
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstömitoitus on tarkastelujaksolla sopimusten mukainen ja riittävä. Kolme kesäsijaista ja kolme pidempiaikaista työntekijää lopettanut seurantajakson aikana. Kaksi uutta työntekijää aloittanut ja kolme kesätyöntekijänä aloittanutta jatkaa töitä yksikössä. Henkilöstön riittävyyttä turvattu kuukausipalkkalaisten lisäksi tuntityöntekijöillä tarvittaessa.	Kehitetty perehdytysmalli todettu toimivaksi ja sen käyttöä jatketaan. Henkilöstön riittävyyttä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti.	Esihenkilöt: Henkilöstöresurssien aktiivinen seuranta ja arviointi Koko työryhmä panostaa laadukkaaseen perehdytykseen, tiimiesihenkilöt varmistavat perehdytyksen vastuunjaon ja aikataulutuksen.
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Ei epäkohtailmoituksia. Häiriöitä ollut edelliseen seurantajaksoon verrattuna enemmän, mutta määrä on tavanomaisella tasolla etenkin vuodenaikaan nähden. Kesäaikaan ulkopuolisia vieraita ollut yksikössä enemmän, mikä ilmennyt ajoittain levottomuuksina. Yksi lääkehoitoon liittyvä poikkeamailmoitus, jossa asukkaan lääkkeet toimitettiin virheellisesti henkilökunnan toimistoon; tilanne korjattiin viipymättä toimittamalla lääkkeet oikealle henkilölle. Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa. Naapurustoilmoituksia vastaanotettu (Pessi, Pessix, Somix + Mäkelänkadun toiminnot) yhteensä 8 kpl.	Poikkeamailmoitukset käsitellään työryhmän kanssa viikoittaisissa tiimipalavereissa. Ulkopuolisille vieraille on asetettu tarvittaessa rajauksia yksikön rauhoittamiseksi ja asukkaiden asumisrauhan turvaamiseksi. Koko talossa määräaikainen vierailijakielto 29.9. alkaen. Turvalaitteissa ei ilmennyt enää suuria toimintahaasteita. Kiinteistöasioissa ilmennyt edelleen haasteita. Henkilöstö tuonut esiin sisäilmaongelmia, joita selvitetään tulevan seurantajakson aikana tarkemmin. Naapurustoilmoituksien osalta tehty tiivistä yhteistyötä konsernin muiden Mäkelänkadulla sijaitsevien toimintojen kanssa, yhteistyötä jatketaan.	Viikoittaiset tiimipalaverit ja jatkuva toiminnan tarkastelu sekä kehittäminen: Esihenkilöt ja koko työryhmä. Sisäilmahavaintojen selvittämistä jatketaan Q4/2026 aikana yhteistyössä kiinteistötoimen kanssa. Vastuuhenkilö: yksikönpäällikkö
Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Kaikille asukkaille on nimetty omaohjaaja ja palvelusopimuksen mukaiset tuetun asumisen toteuttamissuunnitelmat ovat voimassa tai uusien asiakkuuksien osalta aikataulutettu sopimuksen mukaisesti luotavaksi. Sinimittareita päivitetty 91 kpl (Pessi 78 kpl, Pessix 13 kpl) ja luotu 4 uutta (Pessi). Kolme Sinimittaria (Pessi) jäänyt päivittämättä seurantajaksolla. Uusia asiakkuuksia alkanut seurantajakson lopulla 2 kpl, ensimmäiset Sinimittarit ja toteuttamissuunnitelmat luodaan tulevan seurantajakson aikana. Seurantajakson aikana päättyneiden asiakkuuksien Sinimittareita ei päivitetty ja uudet asiakkuudet eivät ole vielä alkaneet. Yhteisökokoukset on pidetty viikoittain. Asuinkerroskohtaiset kerroskahvit eivät ole kesän aikana toteutuneet täysin suunnitellusti.	Tulevan seurantajakson aikana kehitetään yhdenvertaisuuden toteutumista ja luodaan tavoitteita. Yhdenvertaisuuden lisäksi kehittämisen keskiössä on omaohjaajatyöskentely ja siihen liittyvien tavoitteiden ja rakenteiden kehittäminen. Henkilöstölle järjestetään myös toipumisorientaatio-koulutusta tulevien seurantajaksojen aikana. Kesän aikana järjestetty asukkaiden toiveiden mukaista toimintaa yksikössä ja tehty retkiä yksikön ulkopuolelle mahdollisuuksien mukaan. Heinäkuussa koko talon kesäjuhlat ja koko kesän viikoittaiset grillaukset toteutuneet suunnitellusti. Syyskuussa grillaukset päätetty ja palattu viikoittaisiin ruokaryhmiin. Kerroskahvien järjestämistä jatketaan edelleen, kesän aikana järjestämisessä ilmennyt haasteita lomista johtuen.	Koko työryhmä: Asukastyön laatuun ja saatavuuteen panostaminen sekä toiminnan kehittäminen osana tiimipäiviä. Säännöllisten kerroskahvien järjestäminen kaikissa asuinkerroksissa. Tiimiesihenkilöt: Säännölliset one-to-one-keskustelut, joissa keskiössä omaohjaajuus, ja laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

Omavalvonnan seurantaraportti

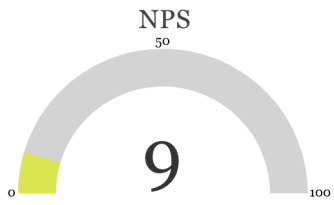
Sininauha Oy

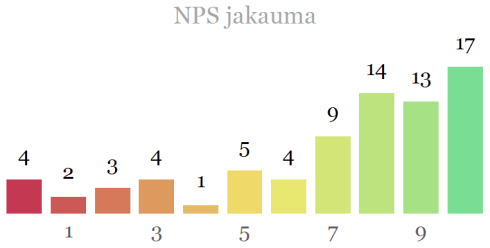
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Ei muistutuksia seurantajaksolla. Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset: Pessin ja Pessixin vastausprosentti yhteensä 82 %. NPS 14 (noussut 2-> 14) ja keskiarvo 3,98 (nousua 0,04). Passiivisten ja arvostelijoiden määrä oli laskenut ja suosittelijoiden määrä kasvanut. Henkilökunta ja toimiva arki saa positiivista palautetta kun taas ulkopuolisten aiheuttamat häiriöt sekä remontit (ikkunaremontti ja Mäkelänkadun remontti) koetaan negatiivisina tekijöinä. Pessi NPS: 9 (noussut -1 -> 9), vastaajia 76/90 = täyttöaste 84 % ja keskiarvo 3,95 (nousua 0,05). Pessix NPS: 71 (noussut 23 -> 71), vastaajia 7/13 = täyttöaste 54 % ja keskiarvo 4,26 (nousua 0,15). Asukkaat osallistuvat työtoimintaan aktiivisesti: Seurantajakson aikana (Pessi, Pessix ja Somix) yhteensä 52 asukasta on osallistunut työtoimintaan, ja työtehtäviä on tehty yhteensä 1093 kpl. Työtoimintaan sisältyi monenlaisia työtehtäviä. Naapurusto- ja ympäristökierroksia on tehty asukkaiden kanssa tai toimesta (Pessi, Pessix ja Somix) yhteensä 86 kpl.	Edellisen seurantajakson asukaskokemuskyselyn tulokset käytiin läpi asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. Toimintaa pyritään kehittämään asukaslähtöisesti saatujen palautteiden pohjalta. Asukkaat kokevat, että kokemuskyselyitä tehdään ja käsitellään usein, joten tämän kyselyn tuloksia ei käydä erikseen läpi asukkaiden kanssa tulevalla seurantajaksolla. Seuraava läpikäynti toteutetaan koko vuoden tuloksista. Kyselyn tulokset käsitellään henkilökunnan kanssa lokakuun aikana.	Koko työryhmä: Toiminnan jatkuva asiakaslähtöinen kehittäminen. Asukaskokemuskyselyn tulosten läpikäynti työryhmän kanssa lokakuun aikana.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Seurantajaksolla kirjattiin kolme tietoturvailmoitusta, joista yksi liittyi asiakastietojärjestelmän tekniseen häiriöön, yksi massakirjauksen yhteydessä tapahtuneeseen ja korjattuun kirjausvirheeseen sekä yksi todettiin selvityksen perusteella aiheettomaksi.	Kantasiirtymä toteutunut suunnitellusti. Kirjaamiseen liittyviä ohjeistuksia päivitetty ja kerrattu seurantajakson aikana. Panostetaan laadukkaaseen kirjaamiseen, ja aloitetaan osallistavan kirjaamisen pilotointia mahdollisuuksien mukaan loppuvuoden aikana. Työryhmässä kerrattu kirjaamisohjeita ja poikkeaman yhteydessä käyty läpi, miksi massakirjauksia ei tulisi tehdä.	Koko työryhmä: Laadukas ja ajantasainen kirjaaminen. Palveluohjaaja: Luo kehittämistehtävänä osallistavan kirjaamisen koulutuspaketin työryhmän käyttöön ja on mukana jalkauttamassa mallia käytäntöön opintojen edetessä.

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.

852 Pessi





852 PessiX

