852 Somix
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 30.9.26	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. Kesäsijainen lopettanut seurantajaksolla. Tarvittaessa henkilöstön riittävyyttä turvattu kuukausipalkkalaisten lisäksi tuntityöntekijöillä.	Kehitetty perehdytysmalli todettu toimivaksi ja sen käyttöä jatketaan. Henkilöstön riittävyyttä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti	Esihenkilöt: Henkilöstöresurssien aktiivinen seuranta ja arviointi
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Ei epäkohtailmoituksia. Yksi lääkepoikkeama tukipalvelun virheestä, joka korjattu viipymättä ja ilmoitettu eteenpäin. Tapahtuma ei liittynyt yksikön toteuttamaan lääkehoitoon. Naapurustoilmoituksia vastaanotettu (Pessi, Pessix, Somix + Mäkelänkadun toiminnot) yhteensä 8 kpl.	Poikkeamailmoitukset käsitellään työryhmän kanssa viikottaisissa tiimipalavereissa. Koko talossa määräaikainen vierailijakielto 29.9. alkaen asumisrauhan ja turvallisuuden varmistamiseksi. Turvalaitteissa ei ilmennyt enää suuria toimintahaasteita. Kiinteistöasioissa ilmennyt edelleen haasteita. Henkilöstö tuonut esiin sisäilmaongelmia, joita selvitetään tulevan seurantajakson aikana tarkemmin. Yhteistyötä kiinteistöpuolen kanssa jatketaan ja kehitetään edelleen. Naapurustoilmoituksien osalta tehty tiivistä yhteistyötä konsernin muiden Mäkelänkadun toimintojen kanssa, yhteistyötä jatketaan edelleen.	
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 (16kpl) päivitetty/luotu asianmukaisesti. Omaohjaajatapaamiset toteutuneet pääasiassa suunnitellusti asukkaiden ollessa paikalla yksikössä. Yhteisökokoukset on pidetty viikoittain. Asukkaiden toiveiden mukaista ryhmätoimintaa järjestetty suunnitellusti.	Tulevan seurantajakson aikana kehitetään yhdenvertaisuuden toteutumista. 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 mukaisen ryhmätoiminnan lisäksi koko talon kesäjuhlat sekä koko kesän ajan viikoittaiset grillaukset, joihin asukkaat osallistuneet aktiivisesti.	Koko työryhmä: Asukastyön laatuun ja saatavuuteen panostaminen sekä toiminnan kehittäminen. Tiimiesihenkilöt: Säännölliset one-to-one-keskustelut, joissa keskiössä omaohjaajuus, ja laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Ei muistutuksia seurantajaksolla. Asukaskokemuskyselyn NPS: 57 (noussut 50-> 57), täyttöaste 93 %, vastaajamäärä 14/15 ja keskiarvo 4,49 (nousua 0,05). Eniten nousi väittämät ”tiedän, miten palveluni jatkuu” (0,30), ”koin oloni turvalliseksi palvelun aikana” (0,27). Eniten laskua tapahtui väittämälle ”sain apua, kun sitä tarvitsin (-0,20). Avoimissa vastauksissa korostuu palvelun soveltuvuus ja tiedonsaannin selkeys, mutta vastauksista ilmeni myös kokemusta palvelun riittämättömyydestä. 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)	Ei tietosuoja/turvapoikkeamia.	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.

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.



