971 Sahapuisto
2026/Q3

Osa alue	Havaitut poikkeamat ja tai positiiviset havainnot	Toteutetut suunnitellut toimenpiteet	Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö
Viranomaisvalvonta (valvontakäynnit, saadut muistutukset)	Tarkastelujaksolla ei ole ollut valvontakäyntejä eikä muistutuksia	Täydensimme valvontakäynnin dokumentteja kameravalvonnan rekisteriselosteella sekä reklamaation vastaanottajan yhteystietojen päivityksellä Laatuportti.fi -palvelussa.	Jatkuva seuranta, yksikön päällikkö
Henkilöstön riittävyys, henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen, sijaisten osuus, lopettaneiden työntekijöiden määrä	Henkilöstön riittävyys ja mitoitus on ollut tarkastelujaksolla sopimusten mukainen ja toimintaan nähden riittävä. Kaksi määräaikaista työsuhdetta sekä yksi vakituinen työsuhde päättyi. Vakinaistimme yhden asumisohjaajan sekä yhden yöohjaajan työsuhteen. Yövuoroa on siis vahvistettu niin, että yövuoroakin tehdään pääosin työparityönä. Pidimme tiimin kehittämispäivän, joka vahvistaa yhteistä tavoitetta ja yhtenäisiä työskentelytapoja ja näin ollen asiakastyön laatua ja turvallisuutta. Vakinaisen henkilöstön poissaoloja oli enemmän kvartaalin lopussa. Tämän vuoksi keikkalaisreservin vahvistamisen tarve arvioitiin uudelleen. Haasteena on keikkalaisten sitouttaminen, kun on tarjolla vain hajanaisia vuoroja.	Vahvistetaan keikkalaisreserviä. Jatkamme omaohjaajatyöskentelyn kehittämistä työryhmässä.	Jatkuva seuranta esihenkilöt. Kehittäminen koko työryhmä.
Riskienhallinta Vaaratapahtuma ilmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset	Poikkeamailmoitusten määrä kasvoi edellisestä vuosineljänneksestä 21 %, mutta oli edelleen noin 30 % vuoden ensimmäistä neljännestä pienempi. Poikkeamissa korostuivat sanallinen uhkailu, fyysinen väkivalta sekä ulkopuolisiin henkilöihin liittyvät turvallisuustilanteet. Lisäksi kirjattiin asiakkaiden terveydentilaan, ensiapuun sekä palo- ja kiinteistöturvallisuuteen liittyviä tapahtumia. Tapahtumakuvausten perusteella tehdyn analyysin mukaan 31 % poikkeamista oli ulkopuolisten henkilöiden ja 29 % asukkaiden aiheuttamia. Muut poikkeamat liittyivät esimerkiksi terveydentilaan, turvallisuusjärjestelmiin tai tilanteisiin, joissa yksittäistä aiheuttajaa ei voitu määrittää. Poikkeamien käsittelyssä tunnistettiin erityisesti uhka- ja väkivaltatilanteisiin sekä yksintyöskentelyyn liittyviä turvallisuusriskejä. Turvallisuutta on vahvistettu lisäämällä yöaikaista henkilöstöresurssia siten, että yövuorossa työskentelee pääosin kaksi ohjaajaa.	Asukkaiden ja henkilöstön havaintojen perusteella turvallisuushavaintojen dokumentointia ja analyysia tehdään vieläkin systemaattisemmin. Turvallisuustyössä painotetaan väkivallan ja uhkailun ennaltaehkäisyä, ulkopuolisten pääsyn hallintaa sekä yhtenäisiä toimintatapoja turvallisuustilanteissa.	Jatkuva seuranta ja kehittäminen koko työryhmä. Työryhmä kirjaa aktiivisesti päivien sisältöjä myös ulkopuolisten vierailijoiden toimista.

Palvelun sisältö Palveluiden saavutettavuus, saatavuus ja muu sisältö (omaohjaajatapaamisten toteutunut määrä)	Kaikille asukkaille on nimetty omaohjaaja ja laadittu palvelun sisältöä kuvaava Sinimittari. Omaohjaajakäyntien määriä seurataan viikkotasolla, ja määrät ovat pysyneet vakaana. Joidenkin asukkaiden tavoittamisessa kotikäynneille on ollut haasteita. Asukkaiden yhteisökokouksia on pidetty Sahapuistossa viikoittain. Yhteisötilassa on järjestetty yhteisiä pullakahveja, bingoa, kausitapahtumia ja ruokaryhmiä kaksi kertaa viikossa. Kesällä järjestettiin esimerkiksi olympialaiset ja yhteisiä grillauksia. Syyskuussa järjestettiin siivouspäivä. Seurantajaksolla yksikkö sai runsaasti naapurustopalautetta, joka painottui syyskuulle. Kaikki ilmoitukset dokumentoitiin ja arvioitiin, ja niiden perusteella vahvistettiin ympäristökierroksia, siivousta, häiriötilanteisiin puuttumista ja verkostoyhteistyötä. Ilmoitukset koskivat erityisesti varkausepäilyjä, häiriökäyttäytymistä, epäasiallista käytöstä sekä päihteiden käyttöön liittyviä haittoja. Merkittävässä osassa ilmoituksista yhteyttä Sahapuiston asukkaisiin ei voitu vahvistaa. Lisäksi osa ilmoituksista ei koskenut kyseistä ajankohtaa, ja samasta tapahtumasta tehtiin joissakin tapauksissa useita ilmoituksia. Valtaosa palautteista oli anonyymejä. Syyskuussa ilmoitusaktiivisuuteen vaikutti myös sosiaalisessa mediassa käyty keskustelu, jossa alueen asukkaita kannustettiin ilmoittamaan havaituista häiriöistä. Julkisessa keskustelussa esiintyi myös yksikön toimintaa ja asiakkaita koskevia kielteisiä ja leimaavia ilmaisuja. Tämän vuoksi ilmoitusten määrää ei voida sellaisenaan rinnastaa häiriötapahtumien määrään. Naapuruston ilmoituksiin on reagoitu tilanteen mukaan yhteydenotoilla, häiriötilanteisiin puuttumisella, siivouksella ja ympäristökierroksilla. Naapurustolta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä sekä alueen turvallisuuden ja viihtyisyyden edistämisessä.	Osallistutaan Suur-Myyrmäen aluetyön tapaamisiin jatkossa. Vastataan aktiivisesti naapurustopalautteisiin, joita ei ole lähetetty anonyymisti. Tehdään edelleen aktiivista yhteistyötä virkavallan ja muiden tärkeiden verkostojen kanssa. Päivitetty naapurustotyön suunnitelma. Dokumentoidaan edelleen aktiivisesti naapuruston ilmoitukset ja analysoidaan ne vähintään kvartaaleittain. Tilaajan kanssa arvioidaan vierailukiellon tarvetta ja sen toteuttamisedellytyksiä.	Jatkuva seuranta ja kehittäminen koko työryhmä. Naapurustotyön asiantuntija seuraa ja vastaa sosiaalisen median kanavilla tarvittavasta vastaamisesta. Yhteystiedot sisältäviin palautteisiin vastataan henkilökohtaisesti. Myös anonyymit palautteet dokumentoidaan, arvioidaan ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset, asiakkaan kohtelu	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ovat heikentyneet edelliseen mittauskauteen verrattuna. Avoimissa palautteissa henkilökunnan toiminnasta saatiin myös myönteistä palautetta. Henkilökuntaa kuvattiin muun muassa ystävälliseksi, asiantuntevaksi ja auttavaiseksi. Palautteissa nousi kuitenkin esiin myös asumisympäristön rauhattomuuteen sekä asioiden hoitamisen sujuvuuteen liittyviä kokemuksia. Pidimme asukkaiden kanssa vastuullisuuskeskustelut yhteisökokousten yhteydessä ja asiakkaiden näkemyksissä korostuivat turvallinen ja rauhallinen asumisympäristö, arvostava kohtaaminen sekä yhteisöllisyys. Asiakkaat pitivät tärkeänä työntekijöiden saatavuutta, kuulluksi tulemista ja henkilöstön ammattitaitoa. Turvallisuutta vahvistavina tekijöinä nähtiin häiriötilanteisiin puuttuminen ja vierailijoihin liittyvät käytännöt, kun taas päihdekeskeiseen elämäntapaan liittyvät tilanteet koettiin turvallisuutta heikentäviksi. Asiakkaat toivoivat lisää yhteistä tekemistä, retkiä ja omaohjaajien kanssa toteutettavaa toimintaa. Kehittämistarpeina nousivat lisäksi tiedonkulun parantaminen sekä kierrätyksen tehostaminen. Yhteishenki, naapureiden huomioiminen ja hyvät käytöstavat nähtiin asioina, joista toiminnassa ei tulisi tinkiä.	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi työryhmän (10/26) ja asiakkaiden kanssa (10-11/26). Kiinnitetään jatkuvasti huomiota asiakastyön laatuun ja sen kehittämistarpeisiin. Tiimiesihenkilö pitää säännöllisiä one-to-one-keskusteluja henkilöstön kanssa. Tulosten perusteella yksikössä vahvistetaan asiakkaiden kanssa käytävää keskustelua palvelun tavoitteista ja siitä, millaista tukea asiakkaalla on mahdollisuus saada. Lisäksi jatketaan turvallisuutta ja asumisrauhaa vahvistavia toimenpiteitä. Asiakaspalautteen kehittymistä seurataan seuraavassa mittauksessa ja tuloksia verrataan nyt saatuihin tuloksiin.	Jatkuva seuranta koko työryhmä

Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja (tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat)	Tarkastelujaksolla ei ole ollut tietosuojaan liittyviä poikkeamia.	Doma-kirjauksia ja Sinimittari-raportointia tarkastellaan edelleen. Havainnot ja palaute käydään henkilöstön kanssa henkilökohtaisesti läpi one-to-one -keskusteluissa. Tavoitteena on varmistaa kirjaamisen yhdenmukaisuus, ajantasaisuus ja laatu.	Jatkuva seuranta ja kehittäminen. Esihenkilöt

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.



