

# Asumispalveluyksikkö Somix omavalvontasuunnitelma

Sininauha Oy

**Sininauhasäätiö-konserni** on arvopohjainen asunnottomuuden ja päihdetyön asiantuntija. Konsernin muodostavat vuonna 1957 perustettu yleishyödyllinen Sininauhasäätiö sekä asumis- ja päihdepalveluita tuottava Sininauha Oy tytäryhtiöineen. Olemme maamme suurimpia asunto-ensin-toimijoita ja teemme vaikuttavaa työtä asunnottomuuden poistamiseksi. Toimimme aktiivisesti sekä ruohonjuuritasolla että yhteiskunnassa. Konsernissa työskentelee yli 260 ammattilaista Helsingissä sekä Länsi-Uudenmaan, Vantaan ja Keravan, Keski-Uudenmaan, Varsinais-Suomen ja Pirkanmaan hyvinvointialueilla. Sininauha Oy:llä on Yhteiskunnallinen yritys -merkki.

[www.sininauhasaatio.fi](http://www.sininauhasaatio.fi)  
[www.sininauhakoti.fi](http://www.sininauhakoti.fi)

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	3
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	32

## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Sininauhasäätiö-konsernin omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat omavalvontaohjelmaan sekä

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Sininauha Oy Y-tunnus 2391887-7

Hyvinvointialue Helsinki

Kunnan nimi Helsinki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Asumispalveluyksikkö Somix

Katuosoite Mäkelänkatu 50

Postinumero 00510

Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asunnottomien asumispalvelut, asiakaspaikkamäärä 16

Esihenkilö Johanna Pohjanmeri, yksikönpäällikkö

Puhelin 0403578937

Sähköposti johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 9.12.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut / Tukiasuminen - päihdekuntoutajat

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Ilmoituksen** ajankohta 29.11.2021

Palveluala, joka on rekisteröity Tuettu asuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Sininauha Oy:n Asumispalveluyksikkö Somix tuottaa asiakkaille tuetun asumisen tuen ja Sininauhasäätiö omistaa kiinteistön Mäkelänkatu 50. Sininauhasäätiö ja sen alihankkijat, huolehtivat kiinteistöön liittyvistä tukipalveluista, kuten remonttipalvelut.

Sininauha Oy ostaa alihankintana Fysioterapeuttipalvelun asukkaille, alihankinnan tuottaja Toimimimi Sasu Setälä. Sininauha Oy vaatii kaikilta voimavara-alihankkijoilta omavalvontasuunnitelmat.

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Lähtökohtaisesti toiminnasta suoriudutaan omalla henkilöstöllä. Mikäli ostopalveluita kuitenkin tarvitaan, vastaamme ostopalvelun laadusta samalla tavalla kuin omasta palvelustamme. Ostopalvelun työntekijät perehdytetään samalla tavalla kuin toimintayksikön oma henkilöstö ja palvelun laatua valvotaan samoilla periaatteilla kuin toimintayksikön omaa toimintaa. Toimintayksiköllä on oma sijaislista, millä varmistetaan, että toimintayksikössä työskentelevät henkilöt ovat perehtyneitä työhönsä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Toimintayksikön vastuhenkilö yhdessä toimintayksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi työryhmäkokouksissa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri, [johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi](mailto:johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi), puh. 0403578937

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

Omaavontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omaavontasuunnitelman ajantasaisuutta tarkastellaan aina kerran vuodessa, niin että toimintayksikön vastuhenkilö nostaa omaavontasuunnitelman työryhmässä yhteiseen käsittelyyn, jolloin omaavontasuunnitelma käydään läpi monipuolisesti. Näin varmistetaan, että omaavontasuunnitelma vastaa arjen konkreettista toimintaa.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä?

Sininauha Oy:n internetsivuilla [www.sininauhakoti.fi](http://www.sininauhakoti.fi) sekä toimintayksikössä asumispalveluyksikkö Somixissa.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Sininauha Oy tuottaa asumis- ja päihdepalveluita. Tarjoamme asiakaslähtöistä tuettua asumispalvelua sekä yhteisöllistä ja tehostettua palveluasumista asunto ensin- ja päihdeettömissä yksiköissä. Lisäksi tuotamme tilapäis- ja hätmajoitusta sekä koteihin vietävää asumisen tukea. Tarjoamme avomuotoisia päihdepalveluita tytäryhtiömme kautta.

Yhtiöjärjestyksensä mukaisesti Sininauha Oy:n toiminta tukee palveluita käyttävien henkilöiden oma-aloitteisuutta, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä edistää heidän itsemääräämisoikeuttaan ja sosiaalisia perusoikeuksiaan.

Yhtiö tavoittelee erityisesti päihdeitä käyttävien ja mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden kohenemista.

Asumispalveluyksikkö Somixissa järjestetään tuettua asumista helsinkiläisille pitkäaikaisasunnottomuustauksille päihde- ja mielenterveyshaasteista kärsiville henkilöille, joilla on lisääntynyt tuen tarve ja alentunut toimintakyky. Somix soveltuu henkilöille, jotka tarvitsevat runsasta tukea, mutta

joille palveluasuminenkaan ei ole oikea ratkaisu. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa pysyvä asunto sekä parantaa ja vakiinnuttaa asukkaan toimintakykyä asumisessa selviytymiseen asunto ensin-periaatteen mukaisesti. Sininauha Oy:n asumispalvelutoiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä sekä huoneenvuokralakia. Palveluntuotannossa noudatetaan lisäksi Helsingin kaupungin kanssa tehtyä puite- ja palvelusopimusta.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Strategia ohjaa kaikkea toimintaamme. Sininauhasäätiö-konsernin strategian osa-alueita ovat visio – **Suomi, jossa jokaiselle on paikka** – sekä kolme painopistettä. Asiakastyötämme ohjaa erityisesti painopiste **Paikkansa löytävä asiakas** ja sen kolme osa-aluetta:

1. Toimijuuden, sitoutumisen ja osallisuuden tukeminen
2. Yksilöllinen ja tavoitteellinen tuki
3. Vaikuttavuustiedolla johtaminen

Tavoitteemme on mahdollistaa asiakkaillemme oikea, heille arvoa tuottava paikka palveluissamme, toiminnoissamme ja yhteisössämme. Tavoitteellinen, yksilöllisiin tarpeisiin perustuva työote on tässä keskeinen työkalu. Toimijamme vaikuttavuutta seuraamalla ja analysoimalla saamme eväitä niin päivittäiseen asiakastyöhön kuin toiminnan kehittämiseen.

Teemme myös työtä sellaisen yhteiskunnan eteen, jossa jokainen tulisi kohdatuksi yhdenvertaisena kansalaisena ja kanssaihmisenä. Ollaksemme luotettava ja vaikuttava yhteiskunnallinen toimija, huolehdimme siitä, että toimimme vastuullisesti ja kestävästi sekä kehitämme ja uudistamme toimintaamme.

Yhteiset arvot toimivat suuntaviivoina päätöksenteossa, ohjaavat tapaamme toimia sekä kertovat, mitkä asiat ovat meille tärkeitä.

## Arvomme ovat

- **Merkityksellisyys:** Kaikille on tärkeää löytää merkitys ja merkityksellisyys elämässään ja tuntea olevansa merkityksellinen. Työyhteisössämme työn merkityksellisyyden kokemus on yksi kantavista voimista.
- **Ennakkoluulottomuus:** Ennakkoluulottomuus tarkoittaa, että suhtaudumme avoimin mielin ja kunnioittavasti kaikkiin ihmisiin. Se tarkoittaa myös kiinnostusta ja avointa mieltä uusien asioiden kokeilemiseen toiminnassamme.
- **Toivo:** Ajattelemme, että aina on toivoa. Valamme toivoa ja uskoa parempaan vaikeissakin elämäntilanteissa.

Asumispalveluyksikkö Somixin toimintaperiaatteita ovat elämän ja ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, valinnanvapaus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, yksilöllisyys, yksityisyys, palveluhenkisyys, vastuullisuus, syrjinnän vastustaminen, luottamuksellisuus sekä omatoimisuuden, itsenäisyyden ja elämänhallinnan edistäminen.

#### Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Toimintayksikön omavalvonnasta vastaa yksikön vastuhenkilö eli yksikönpäällikkö. Yksikönpäällikkö tekee tiivistä yhteistyötä yksikön tiimiesihenkilön kanssa, joka vastaa arjen johtamisesta. Yksikönpäällikkö saa työhönsä tukea ja ohjausta palvelualuepäälliköltä, joka vastaa omalta osaltaan vastuualueensa omavalvonnan toteuttamisesta.

Yksikönpäällikkö vastaa oman yksikkönsä palvelun laadusta ja laadunseurannasta. Yksikönpäällikön tukena on laadunhallinnan järjestelmät ja mittarit, joiden avulla hän pystyy seuraamaan ja valvomaan oman toimintayksikkönsä laatua. Sininauha Oy:ssä on käytössä seuraavat laadunhallintajärjestelmät/mittarit: Sinimittari, Siqni henkilöstökysely, Roidu asiakastyytyväisyyskysely, poikkeamailmoitus raportti, sidosryhmäkyselyt, sekä eri järjestelmistämme saamat tilastot.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien arviointi on ennakoivaa työtä, jolla pyritään ehkäisemään toiminnan häiriöitä ja niistä aiheutuneita lisäkustannuksia sekä parantamaan tuottavuutta ja työn sujuvuutta. Tarkoituksena on tunnistaa, analysoida ja arvioida asiakaspalautteet, poikkeamatapahtumat ja poikkeamat työmenetelmissä sekä -prosesseissa. Tämän perusteella tehdään riskien ehkäisyn ja hallintatoimenpiteiden suunnittelu. Yrityksen riskienhallinta on kokonaisvaltainen lähestymistapa, dynaaminen prosessi, joka vaatii jatkuvaa arviointia ja sopeutumista muuttuviin olosuhteisiin ja uusiin riskeihin liiketoimintaympäristössä. Hyvin hallittu riskienhallinta auttaa yritystä tekemään parempia päätöksiä, suojelemaan omaisuuttaan ja varmistamaan pitkän aikavälin menestyksen.

Sininauhasäätiö-konsernissa riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja hallita erilaisia riskejä, jotka voivat vaikuttaa toimintaan, tavoitteisiin tai taloudelliseen suorituskykyyn. Tämä voi sisältää monenlaisia riskejä, kuten operatiiviset, taloudelliset, strategiset, maineeseen liittyvät tai sääntelyyn liittyvät riskit. Konsernissa analysoidaan riskien mahdollisia vaikutuksia ja todennäköisyyksiä sekä kehitetään strategioita ja toimintatapoja niiden vähentämiseksi tai hallitsemiseksi. Tavoitteena on minimoida odottamattomien tapahtumien vaikutukset ja varmistaa, että konserni on



valmis käsittelemään ja selviytymään mahdollisista riskeistä, mikä auttaa suojaamaan liike- ja operatiivista toimintaa sekä varmistamaan niiden jatkuvuuden. Riskienhallinta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Konsernissa seurataan yhteiskunnassa ja toimintaympäristössä ilmenviä riskejä jatkuvasti sekä toimitaan niiden ilmetessä. Riskienhallinta on osa jatkuvaa työn kehittämistä ja osa toiminnan suunnittelua. Tavoitteena on hallita riskejä ennakoivalla toiminnalla, jolla pyritään ehkäisemään riskien toteutumista.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Sininauhasäätiö-konsernissa tunnistetaan erilaisia riskejä arkihavaintojen ja asiakaspalautteen, työntekijöiden tekemän poikkeamatapahtumaraportoinnin, säännöllisen työn riskien arvioinnin ja työterveyshuollon tekemien Työpaikkaselvitysten perusteella.

Sininauhasäätiö-konsernissa (Sininauhasäätiö ja Sininauha Oy) toteutetaan poikkeamaraportointia mahdollisimman matalalla kynnyksellä digitaalisesti, esimerkiksi tietokoneella tai mobiililaitteella. Tavoitteena on ottaa huomioon erilaiset työturvallisuuteen liittyvät poikkeamatapahtumat, kuten läheltä piti- sekä vaara- ja uhkatilanteet.

Sininauhasäätiö-konsernissa ajatellaan, että ei voida määritellä rajaa, milloin koettu tilanne on poikkeama ja milloin ei, joten ohjeena on ”Jos pohdit poikkeamailmoituksen täyttämistä – täytä se!”. Poikkeamatapahtuman jälkeen täytetään mahdollisimman nopeasti poikkeamailmoitus, joka raportoidaan välittömästi esihenkilöille, johtoryhmälle ja työsuojeluhenkilöstölle. Poikkeamailmoitukset ovat osa toiminnan ohjausta ja kehittämistä. Poikkeamailmoitusten tavoitteena ei ole kerätä tapahtumien lukumäärää eri yksiköissä ja sen perusteella vertailla niitä keskenään, vaan nostaa esille työssä ilmeneviä turvallisuuspoikkeamia ja -ilmiöitä. Tavoitteena on niiden perusteella jatkuvasti kehittää ja parantaa asiakas- ja työturvallisuutta sekä johtamista muun muassa analysoimalla tapahtumia.

Arkihavaintoja ja asiakastyössä esiin tulleita turvallisuushavaintoja ja -palautteita käsitellään säännöllisesti työryhmän tapaamisissa. Käsittelyn perusteella tehdään tarvittavia käytänteiden muutoksia ja korjaavia toimenpiteitä. Säännöllisesti toteutettavien Työn riskien arviointi -kyselyjen tulokset ja työterveyshuollon toteuttamien Työpaikkaselvitysten havainnot analysoidaan ja muutetaan tulosten perusteella toimintaa turvallisemmaksi.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Toimintayksikön perehdytysuunnitelma ja -ohjeet sekä turvallisuusharjoitukset, kuten asu-  
mispalveluyksikköjen poistumisturvallisuuden harjoittelu
- Sininauhasäätiö-konsernin osaamisen kehittämissuunnitelma
- Sininauhasäätiö-konsernin intrassa Työturvallisuuskäsikirja ja sen sisältämät toimintaohjeet
- Toimintayksikön turvallisuussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poikkeamailmoitusprosessi

- Työtaturmien sekä vakavien vaara- ja uhkatilanteiden tutkintaprosessi

## Riskien tunnistaminen

### Ilmoitusvelvollisuus

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty oma-valvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen tulee tehdä ilmoitus. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epä-asiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

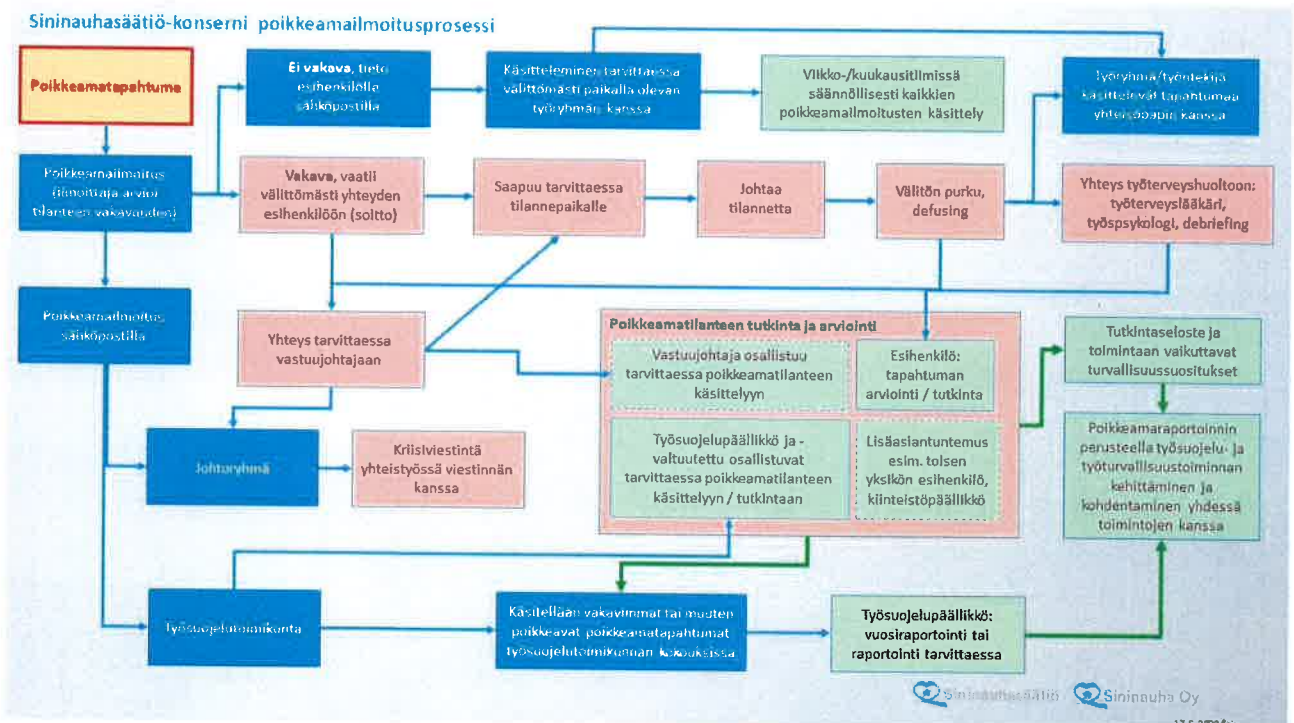
Ilmoitus tehdään mahdollisimman pian omalle esihenkilölle suullisesti tai sähköisesti, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoituksen voi tehdä myös intranetistä löytyvällä poikkeamailmoituslomakkeella.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat? Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan?

Henkilökunta puuttuu mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin tai turvallisuus- tai laatu-poikkeamiin korjaamalla tai poistamalla ne tai ilmoittamalla niistä esihenkilölleen. Viikoittaisissa työryhmän palaverieissa käsitellään havaitut riskit tai poikkeamat sekä käydään läpi niiden perusteella tehdyt muutokset tai suunnitellaan tarvittavat muutokset.

Haitta- eli poikkeamatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan sähköisesti poikkeamailmoituslomakkeeseen esimerkiksi tietokoneella tai älypuhelimella. Kun poikkeamailmoitus hyväksytään ja

lähetetään, menee saapuneesta poikkeamailmoituksesta tieto yksikön esihenkilölle sekä työsuojelutoimikunnan ja konsernin johtoryhmän jäsenille. Vakavissa poikkeamatapauksissa työntekijä on välittömästi puhelimitse yhteydessä yksikön esihenkilöön. Yksiköissä käsitellään tapahtuneet poikkeamat välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimikokouksissa. Yksikön esihenkilö aloittaa tarvittaessa jälkihoitotoimenpiteet tapahtumassa mukana olleelle henkilökunnalle yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työsuojelutoimikunta käsittelee säännöllisesti tapahtuneet vakavat poikkeamailmoitukset, ja poikkeamailmoitusten perusteella esille nousseet turvallisuuspuutteet. Johtoryhmä seuraa konsernin turvallisuustilannetta säännöllisesti.



Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus raportoida joko kirjallisesti, puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa havaitsemistaan poikkeamista suoraan henkilökunnalle ja tarvittaessa yksikön päällikölle tai palvelualuepäällikölle. Asiat käsitellään yhdessä viikoittaisessa työryhmäreflektiossa. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus lähettää viesti omalla nimellä tai anonymisti tai tehdä Whistleblowing-ilmoitus Sininauha Oy:n internetsivujen kautta tai he voivat olla suoraan yhteydessä Sininauha Oy:n palveluiden tilaajaan, kuten hyvinvointialueen yhteyshenkilö.

Epäkohdat käsitellään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa tapauskohtaisesti. Tarkoituksena on varmistaa, ettei epäkohta toistuisi ja, että palvelu pääsee jatkumaan laadukkaasti. Mikäli korjaavat

toimenpiteet aiheuttavat muutoksia asiakkaiden tilanteeseen, tiedotetaan niistä sekä suullisesti että kirjallisesti asianosaisia ja sopimuksen mukaisesti palveluiden tilaajaa. Henkilökunta voi raportoida myös välittömästi toimintayksikön esihenkilölle havaitsemistaan poikkeamista. Yleiseen turvallisuuteen liittyvistä havainnoista täytetään henkilökunnan toimesta poikkeamailmoituslomake.

Somixin asukkaiden käytössä on kiinteistön alimmassa kerroksessa sijaitseva palautelaatikko, jonne voi jättää palautetta anonyymisti. Esihenkilöt käyvät palautteet läpi viikoittain. Yksikön esihenkilöiden yhteystiedot ovat julkisesti saatavilla esimerkiksi Sininauha Oy:n kotisivuilla ja yksikön tiloissa. Yhteydenottoihin reagoidaan mahdollisimman pienellä viiveellä. Epäkohdat käsitellään ensin esihenkilöiden kesken ja tilanteen mukaisesti asianosaisten tai koko tiimin kesken viikko palaverissa.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamatilanteet ja -havainnot käydään läpi välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimikouksissa. Viikoittaisissa tiimikouksissa käydään läpi kuluneen viikon poikkeamatapahtumat ja -havainnot sekä analysoidaan ne. Niistä keskustellaan yhdessä työryhmän kanssa ja sovitaan yhdessä korjaavista toimenpiteistä. Tiimikouksista tehdään muistiot. Tarvittaessa tiimikouksiin kutsutaan myös työsuojelun edustaja paikalle. Tarvittaessa yksikön esihenkilö vie asian Sininauha Oy:n liiketoiminnan johtoryhmään käsiteltäväksi.

Jos asiakas on ollut osallisena haitta- tai poikkeamatapahtumaan, pyritään hänen kanssaan järjestää tapaaminen/keskustelu, jossa tapahtumat käydään läpi. Kaikki todennetut epäkohdat ja poikkeamat pyritään aina korjaamaan mahdollisimman pian. Korjaavista toimenpiteistä tehdään muistio ja toimenpiteiden toteutumista seurataan viikoittaisessa palaverissa. Mikäli toimenpiteet aiheuttavat muutoksia asiakkaiden tilanteeseen, tiedotetaan niistä sekä suullisesti että kirjallisesti asianosaisia ja sopimuksen mukaisesti palveluiden tilaajaa.

Miten sovituiista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Asiakkaille ja asukkaille tiedotetaan asioista ja mahdollisista muutoksista säännöllisissä asiakkaiden tai asukkaiden tapaamisissa, kuten yhteisökokoukset ja asukaskokoukset, tai erikseen jaettavilla paperisilla tiedotteilla.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle tarvittaessa esimerkiksi tiimin kokouksissa, tiimin sisäisessä viestinnässä (puhelu, Teams, sähköposti) tai Sininauhasäätiö-konsernin intran tiedotteissa. Sopimuksen mukaisesti yksikön päällikkö tai toiminnasta vastaava palvelualuepäällikkö tiedottaa asiasta tai muutoksista esimerkiksi palveluntilaajaa ja muita yhteistyökumppaneita. Tiedottamiseen voidaan käyttää puhelimella soittamista, sähköpostia tai verkostopalavereita. Tiedotuskäytännön valintaan vaikuttaa tilanteen luonne ja kiireellisyys.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimis- ja päivitysvälit on määritelty palveluntilaajan sekä toimintayksikön välisessä palvelusopimuksessa. Palveluntuottaja vastaa lähtökohtaisesti palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta ja päivityksestä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan palvelusopimuksessa määritellyllä tavalla, kuitenkin niin, että palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään asiakasryhmälle Sininauhasäätiö-konsernissa luodun Sinimittarin mukaan vähintään kolmen kuukauden välein.

Sinimittari on Sininauhasäätiö-konsernissa kehitetty työkalu, jolla mitataan asiakastyön vaikuttavuutta viidellä elämän eri osa-alueella: terveys, talous, hyvinvointi, arjenhallinta ja osallisuus. Sinimittari on jaettu asiakaslähtöisesti eri segmentteihin, joiden avulla vaikuttavuutta arvioidaan.

Sinimittarin avulla seurataan asiakkaan tilannetta ja pyritään löytämään kunkin asiakkaan arkeen sopivia keinoja vaikuttaa hänen elämäänsä positiivisesti. Sinimittarilla ei tarkastella asioita vain taaksepäin, vaan pyritään yhdessä asiakkaan kanssa suuntaamaan huomio tulevaan ja asettamaan tavoitteita, joita kohti kulkea. Henkilökunta hyödyntää Sinimittaria tukeakseen ja motivoidakseen asiakasta pääsemään tavoitteisiin, jotka hän on itse itselleen asettanut.

Sinimittarista saadaan tietoa niin työntekijän, asiakkaan, sidosryhmien kuin koko organisaation avuksi. Työntekijälle Sinimittari on konkreettinen työkalu, jonka avulla voi yhdessä asiakkaan kanssa tarkastella tämän elämäntilannetta ja siinä tapahtuvia muutoksia. Mittarista saatavaa tietoa voidaan hyödyntää raportoinnissa sidosryhmille.

Asiakastyössä Sinimittari auttaa työntekijää tukemaan asiakasta niissä asioissa, joita tämä itse haluaa tavoitella sekä tavoitteiden edistymisen seuraamisessa. Mittari osoittaa, millä alueella asiakas on edennyt ja mihin hänen tulee jatkossa kiinnittää huomiota. Arjessa työntekijä käy keskustelua asiakkaan kanssa näistä asioista, jolloin Sinimittari toimii välineenä keskustelun herättämiseen. Palveluntarve arvioidaan yksilöllisesti jokaisen asukkaan kanssa Sinimittari-arviointia hyödyntäen. Sinimittarin täyttämisestä vastaa omaohjaaja. Esihenkilöt vastaavat siitä, että jokainen ohjaaja

perehdytetään Sinimittarin käyttöön ja saa siihen tarvitsemansa tuen. Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti Sinimittareiden täyttöasteita.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas itse määrittelee tavan, jolla omaiset tai läheiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka vastaa ylempänä kuvatun Sinimittarin täyttämisestä. Omaohjaaja vastaa tiedonkulusta nimettyjen asiakkaidensa osalta. Toiminnasta vastaava henkilö varmistaa, että palvelu on palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista.

### **Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Sininauha Oy:n strategia pohjautuu vahvasti arvoihin, joissa keskiössä on asiakas ja asiakkaan halu ja tahto elää omannäköistä elämää. Tavoitteemme on mahdollistaa asiakkaillemme oikea, heille arvoa tuottava paikka palveluissamme, toiminnoissamme ja yhteisöissämme sekä yhdenvertaisuus yhteiskunnassa. Tavoitteellinen, yksilöllisiin tarpeisiin perustuva työote on toiminnassamme keskeistä.

Itsemääräämisoikeusasioissa huolehditaan henkilöstön osaamisesta ja tietämyksestä järjestämällä säännöllisesti koulutuksia ja tiedotusta. Esihenkilöt perehdyttävät työntekijät toimimaan lain ja säästösten mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja tukeminen on toimintamme keskiössä. Asiakkaat saavat elää omannäköistä elämää ja saavat esimerkiksi itse määrittellä heille tarjottavan tuen ja siihen liittyvät tavoitteet yhdessä palvelun tilaajan sekä Sininauha Oy:n henkilökunnan kanssa. Asiakkaat määrittelevät oman arkensa sisällön itse, kuten esimerkiksi päivärytmi, pukeutuminen, ruokailut.

Sininauha Oy:n toimintaan ei liity minkäänlaisia asiakkaiden rajoitustoimenpiteitä.

Asumispalveluyksikkö Somixissa noudatetaan asuinhuoneenvuokralakia sekä palveluntilaajan tuki- palvelusopimusta. Somixissa jokaisella asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa koko asumisyhteisöä koskeviin asioihin säännöllisissä yhteisökokouksissa. Jokaisella asukkaalla on oma avain omaan kotiansa. Jokainen asukas voi kalustaa ja sisustaa vuokraamansa asunnon vuokrasopimuksen, asuinhuoneenvuokralain sekä muun Suomen lainsäädännön mukaisesti. Asukkaat huolehtivat

omista raha-asioistaan, ellei heille ole määrätty edunvalvojaa. Työntekijät tarjoavat asukkaille sopimuksen mukaista tukea raha-asioiden hoidossa. Tavoitteena on tukea jokaista asukasta siten, että he hoitaisivat mahdollisimman paljon omia asioitaan ja tekisivät päätöksiä omiin asioihinsa liittyen. Asukkaan terveydentilasta johtuen henkilökunta voi joutua tekemään päätöksiä ilman asukkaan mielipidettä, kuten akuutit asukkaan psykiatrinen tai henkeen ja terveyteen kohdistuva hätä. Silloinkin mahdollisuuksien mukaan pyritään saamaan asukas mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon. Asukkaan itsemääräämistä kunnioitetaan, eikä hänen elämänsä rajoiteta. Tarvittaessa asukkaan kanssa tehdään erillisiä sopimuksia asumisen turvaamiseksi, joissa asukkaan kanssa yhdessä sovitusti voidaan rajoittaa asukkaan toimintaa tai kulkemista tai vieraita.

Asumispalveluyksikkö Somixiin ei saa tulla alaikäisiä henkilöitä eikä asukkailla saa olla hallussa tai vieraana lemmikkieläimiä.

Päiväaikaan, kello 7–21 välillä vieraita saa olla maksimissaan 3 per asukas yhtäaikaisesti. Yöaikaan, kello 21–7 välillä vieraita saa olla 1 per asukas. Vieraat ilmoitetaan henkilökunnalle ja vieraiden määrästä pidetään kirjaa henkilökunnan toimesta. Poikkeustapauksista sovitaan erikseen henkilökunnan kanssa. Vieraita koskevien sääntöjen tarkoitus on turvata talossa asukkaiden rauha.

Kesällä 2023 yleisen levottomuuden ja rauhattomuuden vuoksi yksikössä otettiin toistaiseksi käyttöön rajoitus, jonka mukaan asukkaalla voi olla päiväaikaan vain 1 vieras kerrallaan.

Kiinteistön turvallisuusmääräyksissä on kielletty huoneistoissa kynttilänpolto sekä vuokrasopimuksissa on mahdollisesti määritetty, että asunnossa on tupakointi kielletty.

Miten varmistetaan asiakkaan asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Yksikönpäällikkö ja tiimiesihenkilö varmistavat arjessa asiakkaiden laadukkaan, ammatillisen ja asiallisen kohtelun. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, asiaan puututaan välittömästi lähiesihenkilöiden toimesta. Prosessissa on tukena myös palvelualuepäällikkö ja Sininauha Oy:n HR toiminto. Asiasta informoidaan asianomaista asiakasta ja tilanteesta riippuen palvelun tilaajaa.

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään? Miten asiakailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakkaille järjestetään erilaista osallistavaa toimintaa, joiden kautta he pääsevät vaikuttamaan palvelun sisältöön. Lisäksi asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta palveluista suoraan omatyöntekijälleen sekä neljä kertaa vuodessa toteutettavien asiakaskokemuskyselyiden yhteydessä.

Asiakkaille järjestetään asiakaskokouksia toimintayksikössä viikoittain. Asiakkaat pääsevät itse vaikuttamaan siihen, millaisia asioita kokouksissa käsitellään. Asiakaskokouksissa voidaan päättää

esimerkiksi toimintayksikön käytännöistä sekä suunnitella tulevaa toimintaa ja tapahtumia. Asiakkailta saadut palautteet käsitellään lisäksi tarvittaessa toimintayksikön tiimikokouksissa, jolloin toimintaa päästään kehittämään asiakaslähtöisesti.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutusten käsittelystä vastaa yksikön vastuhenkilö eli yksikönpäällikkö yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Tulleet muistutukset käsitellään aina Sininauha Oy:n päällikköpalaverissa, jotta muistutusten pohjalta voidaan yhdessä kehittää palvelun laatua ja toimintaa, sekä puuttua mahdollisiin epäkohtiin omassa toiminnassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri puh. 0403578937, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi

Palvelualuepäällikkö Jenni Ryösa puh. 0447310505, jenni.ryosa@sininauhakoti.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsingin kaupungin sosiaaliamiehet:

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasia-vastaava>

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Sari Herlevi, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta:

Avoinna ma-to 09-11 (puhelun hinta: normaali puhelumaksu)

Soita +358 9 310 43355

Voit myös asioida verkossa (vaatii tunnistautumisen) tai jättää nettisivun kautta yhteydenottopyynnön sosiaali- ja potilasasiavastaavalle (avoinna joka päivä ympäri vuorokauden)

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu, palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Puh. 09 5110 1200.

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa. Lisätietoja saat internetosoitteesta [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi).

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Jos toimintayksikkö saa kantelu- ja muita valvontapäätöksiä, ryhtyy se aina tarvittaviin toimenpiteisiin raportoitujen epäkohtien korjaamiseksi. Toimintayksikön yksikönpäällikön käsittelee päätökset ja kutsuu tapauskohtaisesti käsittelyyn mukaan myös liiketoimintajohtajan, palvelualuepäällikön, toimintayksikön työryhmän ja/tai toimintayksikön asiakkaita, joita asia koskee.

Edunvalvontaprosessi toimintayksikössä

Ensisijaisesti asukkaan kanssa keskustellaan tilanteesta ja pyritään tukemaan hänen omaa suoriutumistaan. Mikäli asukas ei pysty hoitamaan taloudellisia asioitaan itse, on etsittävä ratkaisu, miten hänen asioitaan hoidetaan hänen puolestaan. Ennen prosessin käynnistämistä, asiasta tulee keskustella asukkaan kanssa ja olla yhteydessä asukkaan sosiaaliohjaajaan. Sosiaaliohjaajan kanssa voidaan sopia työnjaoista aiheeseen liittyen. Mikäli tuki ei tällöinkään ole riittävää, tai asukas ei pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtia taloudellisista asioistaan, harkitaan edunvalvontaa. Tällöin asukkaalle kerrotaan edunvalvonnasta ja esitetään hänen itse hakevan edunvalvontaa. Itse hakien prosessi etenee nopeammin ja myös edunvalvonnan kestosta voi itse päättää. Edunvalvojaksi voidaan ehdottaa yksityishenkilöä, kuten sukulaista tai muuta läheistä henkilöä, jos hän suostuu ja sopii tehtävään. Edunvalvoja voi olla myös yleinen edunvalvoja, joka hoitaa työkseen useiden henkilöiden taloudellisia asioita. Oma- ja palveluohjaaja auttaa asukasta edunvalvontaprosessissa.

Vaikka edunvalvoja määrätään hoitamaan omaisuutta ja taloudellisia asioita, hänen täytyy huolehtia myös päämiehensä asianmukaisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä. Jos tavanomainen edunvalvonta ei riitä turvaamaan esimerkiksi asianmukaista hoitoa ja asumista, edunvalvoja voidaan määrätä edustamaan päämiestään myös tämän henkilöä koskevassa asiassa eli esimerkiksi päättämään hänen hoidostaan. Tämä on mahdollista vain, jos henkilö itse ei ymmärrä asiaa.

Edunvalvontaprosessin vaiheet:

1. Tarkistetaan ja keskustellaan asukkaan kanssa, hoituisivatko asiat edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Ollaan yhteydessä asukkaan sosiaaliohjaajan kevyemmän ratkaisun löytämiseksi.
2. Hankitaan lääkärinlausunto edunvalvojan määräämistä varten.
3. Jos edunvalvojaksi halutaan yksityishenkilö, pyydetään häneltä suostumus tehtävään.
4. Täytetään hakemus Digi- ja väestöviraston nettisivuilla, edunvalvojan määräämiseksi.
5. Toimitetaan hakemus, lääkärinlausunto ja tarvittaessa yksityishenkilön suostumus digi- ja väestötietovirastoon.
6. Digi- ja väestötietovirasto käsittelee hakemuksen ja tutkii edunvalvonnan tarpeen. Lisäksi selvitetään asukkaan oma mielipide henkilökohtaisesti (kuuleminen) ennen edunvalvojan määräämistä ensisijaisesti videopuheluna. Virasto on yhteydessä asukkaaseen ajan sopimiseksi.
7. Päätös edunvalvonnasta.

Ratkaisussa otetaan huomioon hakemus lääkärinlausunto ja kuulemisessa kertomat asiat. Jos edunvalvonta on tarpeen, asiasta tehdään myönteinen päätös eli määrätään edunvalvoja. Jos edunvalvonta ei ole tarpeen tai jos hakemus perutaan, edunvalvojaa ei määrätä.

Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta voidaan tehdä henkilöstä, joka tarvitsee edunvalvontaa, vaikka ei itse sitä pidä tarpeellisena. Ilmoituksen tekeminen edellyttää, että henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia pysty itse huolehtimaan asioistaan eikä

hänen asioitaan voida hoitaa asianmukaisesti edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehtoilla. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään viipymättä, viimeistään viiden arkipäivän kuluessa.

### **Omatyöntekijä**

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

On.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä? Miten liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan? Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Jokaista asukasta tuetaan yksilöllisesti asiakassuunnitelman mukaisesti. Työntekijöiden tuki on ympärivuorokauden (24/7) asukkaiden käytettävissä. Asukkaita kannustetaan osallistumaan asu-  
misyksikön toimintaan. Asukkaiden osallisuutta pyritään vahvistamaan esimerkiksi tarjolla olevan työtoiminnan keinoin. Asukkailla on käytettävissä asumisyksikön yhteisötila, musiikkitala, kuntosali, ruokaryhmä ja muu yhteinen yksikön toiminta. Lisäksi Sininauhasäätiö-konsernin vapaaehtoistoiminta järjestää asukkaille kerran viikossa erilaista toimintaa, esimerkiksi elokuvaretkiä, museovierailuja yms. Yksikkö järjestää myös satunnaisesti retkiä asukkaiden kanssa esim. ulkoilualueille, jääkiekkopeleihin tai erilaisiin tapahtumiin.

Tavoitteiden toteutumista seurataan kirjaamalla havainnot asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja niistä keskustellaan asukkaan ja omaohjaajan tapaamisissa sekä säännöllisissä asiakassuunnitelman arviointi- ja päivitystapaamisissa (Sinimittarit).

### **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty? Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon? Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Toimintayksikössä ei tarjota toimintayksikön puolesta ruokailuja. Asiakkaita kuitenkin tuetaan hyvään ja terveelliseen ravitsemukseen sekä omatyöntekijän tapaamisilla että toimintayksikön yhteisillä ruokailuilla, kuten aamupuuroilla ja/tai ruokaryhmillä.

Työntekijät opastavat asukkaita tarvittaessa ruokapaikkoihin, joissa on saatavilla ilmaista tai edullista ruokaa. Asiakassuunnitelman mukaan työntekijät voivat tukea asukasta hankkimaan itselleen asukkaan omalla kustannuksella kotiin tuotavat ruokapalvelut esimerkiksi kotihoidon kautta. Somixissa työntekijät käyvät tarvittaessa asukkaiden puolesta kaupassa ja tukevat ruokailuissa.

## Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti? Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty? Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty? Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty? Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Toimintayksikön yleisten tilojen siisteyteen ja hygieniatasoon kiinnitetään huomiota. Yksikön yleisestä hygieniatasosta vastaavat yksikön esihenkilöt, siivooja ja vuorossa oleva henkilökunta. Siivoustyön laadusta vastaavat yksikönpäällikkö ja Sininauhasäätiön kiinteistöpäällikkö. Asukkaat vastaavat omien asuntojensa hygieniasta ja siisteydestä, mutta saavat siihen tukea, apua ja ohjausta henkilökunnalta.

Asukkaat vastaavat omasta pyykkihuollostaan, mutta saavat siihen tukea, apua ja ohjausta henkilökunnalta. Asumisyksikössä on pyykkitupa, johon asukkaat voivat varata vuoroja. Henkilökunnan käytössä on yksikön sosiaalitiloissa sijaitseva pesukone, jossa on mahdollista pestä työvaatteita.

Asumispalveluyksikkö Somixissa työskentelee oma siivooja, joka huolehtii yleisten tilojen siisteydestä. Siivoojan poissa ollessa (esimerkiksi vuosilomien aikana) Sininauhasäätiön kiinteistöhuolto järjestää tilojen siivouksen. Yksikön siivooja on saanut perehdytyksen tehtäviinsä yksikönpäällikön, työvalmennuksen, sekä Sininauhasäätiön kiinteistöhuollon toimesta.

## Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Infektioiden torjuntaan tai hygienia asioihin liittyen voi olla yhteisessä yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeriin puh. 0403578937, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi tai sairaanhoitaja Juuli Syvästeeseen puh. 0401836645, juuli.syvaste@sininauhakoti.fi.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään esimerkiksi hyvällä käsihygienialla sekä tarvittaessa henkilösuojaimia käyttämällä. Toimitilojen siivousta voidaan tehostaa infektiokaudella. Infektioiden torjunnassa tehdään yhteistyötä palveluntilaajien (hyvinvointialueet) kanssa.

Tarvittaessa, esimerkiksi pandemiatilanteissa, voidaan perustaa Sininauha Oy:n sisällä erillinen moniammatillinen valmiusryhmä. Valmiusryhmä seuraa poikkeustilannetta, kuten pandemia, ja antaa tarvittavia ohjeistuksia infektioiden leviämisen ennaltaehkäisyyn sekä koordinoi varautumista ja valmiutta poikkeustilanteessa.

Infektioiden leviämistä ennaltaehkäistään yhteistyössä työterveyshuollon (AAVA) kanssa. Yksikön-päällikkö ja lähiesihenkilöt ohjeistavat erikseen henkilökuntaa ajantasaisista ohjeista tartuntatauteihin liittyen. Henkilökunta käyttää tarvittaessa asiaan kuuluvia suojavarusteita ja lähikontakteja välttämällä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Julkinen terveydenhuolto on vastuussa asiakkaiden suunhoidosta sekä terveyden- ja sairaanhoidosta. Toimintayksikön henkilökunta tukee asiakkaita hakeutumaan julkisen suun-, terveyden- ja sairaanhoidon piiriin, mikäli havaitaan, että asiakkaalla on tarve kyseisille palveluille. Toimintayksikön henkilökunta voi tehdä yhteistyötä julkisen terveydenhuollon kanssa asiakkaan antaman tietosuoja-suostumuksen puitteissa.

Asumisyksikössä toimitaan asukkaan oman julkisen terveydenhuollon lääkärin antamien ohjeiden mukaan asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Henkilökunta seuraa jokaisella kohtaamisella asukkaan sen hetkistä vointia ja terveydentilaa. Havainnot kirjataan DomaCare-järjestelmään. Tarvittaessa tuetaan ja autetaan asukasta tai puututaan asukkaan toimintaan, jos hän vaarantaa oman terveytensä. Asukkailla on käytettävissä asumispalveluyksikössä säännöllisesti sairaanhoitaja, joka tukee asukasta oman terveyden hoitamisessa. Asumispalveluyksikön sairaanhoitajan toiminnasta vastaa yksikön-päällikkö.

Asukkaan kuolemantapauksissa toimitaan yhteistyössä palveluntilaajan, asukkaan oman sosiaalityöntekijän ja mahdollisten muiden viranomaisten sekä asukkaan seurakunnan ja omaisten kanssa. Asukkaan kuolemantapauksissa huomioidaan asuinhuoneenvuokra-lain tuomat ohjeet asukkaan irtaimistoa koskien.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina olennaisten muutosten aikaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 20.5.2024.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Ensisijaisesti asukkaat vastaavat itse omasta lääkehoidostaan. Asukkaan lääkityksestä voi huolehtia myös ulkopuolinen taho, kuten kotihoito.

Somixissa voidaan erityisestä syystä perustellusti säilyttää asukkaiden lääkkeitä henkilökunnan lukollisessa toimistossa, lukollisessa lääkekaapissa ja antaa asukkaalle lääkkeitä valvotusti, mutta siitä on sovittava erikseen lääkehoidosta vastaavan tahon ja asukkaan kanssa. Lääkkeen antaminen tarvittaessa tapahtuu valvotusti lääkärin ohjeiden mukaisesti annosjakelupussista tai lääkekiposta. Pessin ja Somixin sairaanhoitaja on tarvittaessa vastuussa lääkehoidon annostelun ja jakamisen toteutumisesta lääkeresepin mukaisesti noudattaen lääkärin antamia ohjeita.

Läákehoidosta on laadittu erillinen lääkehoitosuunnitelma.

Läákehoidosta sekä lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat: Pessin sairaanhoitaja Juuli Syväste, puh. 0401836645, juuli.syvaste@sininauhakoti.fi, yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri, puh. 0403578937, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi, sekä aluepalvelupäällikkö Jenni Ryösa puh. 0447310505, jenni.ryosa@sininauhakoti.fi

## **Rajattu lääkevarasto**

Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.

## **Monialainen yhteistyö**

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Jokaiselle toimintayksikköön ohjatulle asiakkaalle on nimetty palvelun tilaajan (hyvinvointialue) toimesta sosiaalityöntekijä, jonka kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä palvelun suunnitelmallisessa toteuttamisessa. Asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tavoitteiden puitteissa lähdetään mahdollisuuksien mukaan luomaan myös yhteistyötä muiden asiakkaan tilannetta edistävien palveluiden kanssa, kuten työllisyyspalvelut, terveydenhuolto yms.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa ja terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Toimintayksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan terveydensuojelulain mukaisen omavalvonnan avulla. Tässä prosessissa tunnistamme ja arvioimme ne riskit, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittoja tilojen käyttäjille. Riskien hallintakeinot suunnitellaan ja toteutetaan ennaltaehkäisemään terveyshaittojen syntyminen. Alla on toimenpiteitä, joita käytämme tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallitsemiseen:

### **Kemiallisten epäpuhtauksien hallinta**

- Käytämme turvallisia ja asianmukaisia siivousaineita, kemikaaleja ja muita aineita.
- Meillä on voimassa oleva kemikaaliluettelo ja niihin liittyvät käyttöturvallisuustiedotteet.
- Henkilökunta on perehdytetty kemikaalien oikeaoppiseen käyttöön, kuten siivousaineet.
- Varastoitamme kemikaalit oikein ja ne on merkitty asianmukaisesti.
- Suoritetaan säännöllisiä tarkastuksia kemikaalivarastoihin.

### **Mikrobiologisten epäpuhtauksien hallinta**

- Pidämme tilat puhtaina ja hygieenisinä säännöllisen siivouksen ja tarkistusten avulla.
- Toteutamme tarvittaessa puhdistus- ja desinfiointitoimenpiteitä, esimerkiksi tuholaihavaintojen yhteydessä.
- Tarkistamme säännöllisesti kiinteistön tilat mahdollisten tuholaihavaintojen ennaltaehkäisemiseksi, kuten luteiden ja rottien varalta.

### **Fysikaalisten olosuhteiden hallinta**

- Seuramme sisäilman lämpötilaa ja kosteutta varmistaen, että ne ovat terveydelle sopivia erityisesti kesäaikaan. Ilmoitamme kiinteistöhuollolle havaitsemistamme poikkeamista.
- Pyrimme omassa toiminnassa pitämään meluolosuhteet sallittavina. Mahdollisten remonttien ja huoltojen aiheuttaessa melua, informoimme niistä kiinteistön käyttäjiä ja pyrimme välttämään melualueita. Jos joudumme olemaan alueella, jossa on poikkeavaa melua, suojaudumme siltä esimerkiksi kuulosuojainten avulla.
- Jos havaitsemme tilassa toistuvasti meluongelmaa, puutumme siihen esimerkiksi ohjeistamalla käyttäjiä tai parantamalla tilan äänenvaimennusta.
- Sininauhasäätiö-konserni kiinteistöhuolto valvoo ja huoltaa suunnitelman mukaisesti ilmanvaihtojärjestelmiä ja varmistaa riittävän ilman laadun.

### **Riskien arviointi ja suunnittelu**

- Käytetään riskinarviointimenetelmiä tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien tunnistamiseen.
  - Yksikössämme toteutetaan kahden vuoden välein työn riskien arviointi, jossa huomioidaan työpaikan fysikaaliset, kemialliset ja psykososiaaliset riskit. Saatujen tulosten perusteella tehdään toimenpiteitä niiden poistamiseksi tai hallitsemiseksi.
  - Yksikössä havainnoidaan ja raportoidaan aktiivisesti poikkeamista, joiden perusteella tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä.
  - Työterveyshuolto tekee yksikössä työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti säännöllisesti työpaikkaselvityksen, jossa tarkistetaan ja huomioidaan muun muassa työpaikan terveydellisiä olosuhteita.

- Työyhteisön turvallisuusohjeissa on ohjeet suunnitelma riskien hallitsemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.
- Säännöllisesti tai tarvittaessa päivitetään riskienarviointia ja suunnitelmaa.

### **Koulutus ja tiedottaminen**

- Jokainen työntekijä saa perehdytyksen työturvallisuuteen ja työyhteisön toimintatapoihin.
- Henkilökuntaa koulutetaan terveydensuojelutoimenpiteiden noudattamiseen.
- Tietoa ja ohjeita jaetaan tilojen käyttäjille, jotta he voivat osallistua terveyshaittojen ehkäisyyn. Esimerkiksi ohjeet pandemian aikana tai kuinka ehkäistään meluhaitat.

Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että terveyshaittoja aiheuttavat riskit tunnistetaan ja hallitaan tehokkaasti, jotta tilojen käyttäjien terveys turvataan. Teemme tiivistä yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin kiinteishuollon ja työterveyspalvelujen kanssa. Tarvittaessa teemme yhteistyötä paikallisten terveysturvaviranomaisten kanssa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asumispalveluyksiköissä tehdään yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin työsuojelun ja kiinteistöpalveluiden kanssa palo- ja pelastusturvallisuuden sekä kiinteistöjen turvallisuuden osalta. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi palo- ja pelastussuunnitelman laatimisessa ja sen jalkauttamisessa yksikön arkeen henkilökunnan ja asiakkaiden koulutuksen ja harjoittelun keinoin. Yhteistyötä tehdään myös erilaisissa kiinteistöturvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten korjaukset ja sisäilma-asiat.

Toimintayksikkö tekee tiivistä yhteistyötä alueen pelastusviranomaisten kanssa, kuten yleiset palotarkastukset ja kohdennetut palotarkastukset asuntoihin, joissa on runsaasti palokuormaa. Alueen pelastuslaitokset ovat kouluttaneet yksiköiden henkilökuntaa ja asukkaita paloturvallisuuteen liittyen, kuten alkusammutuskoulutukset. Paloilmalaisimet tekevät automaattisen palohälytyksen hätäkeskukseen (112). Paloilmalaisimien huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttaa ulkopuolinen yritys.

Poliisiviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden, henkilöstön ja kiinteistön turvallisuuden lisäämiseksi, minkä lisäksi teemme naapurustotyötä.

Toimintayksiköissä on käytössä ulkopuolinen vartiointipalvelu, esimerkiksi häiriötilanteiden hallintaan tai tilanteiden turvaamiseen, jos niissä arvioidaan olevan turvallisuusriskejä. Yksikönpäällikkö ja työsuojelupäällikkö huolehtivat yhteistyöstä vartiointiliikkeen kanssa. Kiinteiden turvavälineiden huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.

Tehdyt tarkastukset ja viranomaishyväksynät yksikössä:

- Työpaikkaselvitys 20.9.2023
- Palotarkastus 15.4.2024
- Aluehallintaviraston turvallisuustarkastus 3.9.2024



## Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Henkilöstön riittävyys varmistetaan noudattamalla asetettuja henkilöstömitoitustarpeita sekä vahvalla sijaisringillä. Henkilöstön riittävällä määrällä voidaan taata laadukas ja hyvä asiakastyö. Tavoitteemme on mahdollistaa asiakkaillemme oikea, heille arvoa tuottava paikka palveluissamme, toiminnoissamme ja yhteisössämme. Jotta tämä toteutuu, on työvuoroissa oltava riittävästi koulutettua henkilökuntaa.

Paikalla olevan henkilöstön monipuoliset koulutustaustat, työkokemus ja tehtäväkuvat varmistavat, että asiakkaiden mahdollisiin palvelutarpeisiin pystytään vastamaan mahdollisimman nopeasti ja että osaamista erilaisiin tilanteisiin on riittävästi.

Sijaisia käytetään aina tarpeen mukaan. Sijaiset perehdytetään perehdytysvuorojen avulla sekä käymällä läpi tarvittavat perehdytysmateriaalit.

Asumispalveluyksikkö Somixin henkilön mitoitus on 0,25. Yksikönpäällikkö vastaa mitoituksen seurannasta. Tuetun asumisen minimimitoitus on määritetty tilaaja asiakkaan (Helsingin kaupunki) kanssa palvelusopimuksessa (0,175). Somixin mitoitus on huomattavasti korkeampi. Henkilökunta koostuu vastuuhjaajasta ja kolmesta asumisohjaajasta (lähihoitaja). Lisäksi Somixin asukkailla on käytettävissään samassa kiinteistössä toimivan Asumispalveluyksikkö Pessin sairaanhoitajan ja toimintaterapeutin palvelut, sekä lähiesihenkilö. Yksikön toiminnasta vastaa yksikönpäällikkö.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Jokaiselle tehtävälle on oma tehtäväkuvansa, ja tehtävien sisällön suunnittelussa on otettu huomioon tehtävän vaatima aika. Lähiesihenkilöt toimivat pääsääntöisesti esihenkilötehtävissä, eivätkä osallistu asiakastyöhön, ellei kyseessä ole erityisen haastava tilanne tai työntekijä tarvitse tukea asiakkaan kanssa. Käytössämme on Työvuorovelho, jonne jokainen työntekijä pystyy merkitsemään toteutuneen työvuoron, mikäli suunniteltuun vuoroon on tullut muutoksia. Lähiesihenkilöt voivat keskustella työn liiallisesta kuormittavuudesta esimerkiksi oman lähiesihenkilönsä tai Sininauha Oy:n henkilöstöhallinnon kanssa.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Rekrytointiprosessissa käytettävät kielet ovat suomi, ruotsi ja englanti. Rekrytointiprosessin eri vaiheissa varmistetaan hakijoiden riittävä kielitaito (sekä suullinen että kirjallinen) kyseessä olevaan tehtävään.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Sininauha Oy:llä on käytössään rekrytointityökalu (TalentAdore), jonka kautta rekrytointiprosessi hoidetaan. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota hakijan tehtävään soveltuvaan koulutukseen, työkokemukseen sekä asiakastyön osaamiseen.

Yksikönpäällikkö on vastuussa oman toimintansa henkilöstöstä ja valitsee omaan yksikköönsä soveltuvat henkilöt yhdessä yksikön lähiesihenkilön sekä tarvittaessa HR-asiantuntijan kanssa. Sininauhasäätiö-konsernin henkilöstöhallinto on mukana rekrytointiprosessissa päällikön toivomalla tavalla. Vakituiseen työsuhteeseen palkattavia hakijoita on haastattelemassa aina vähintään kaksi henkilöä ja, tehtävästä riippuen haastatteluja voi olla kaksi kertaa. Haastatteluihin voi osallistua myös tiimin jäsen ja/tai asiakas.

Tehtävään valittavalta henkilöltä tarkistetaan pätevyys sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) sekä työhistoria.

Sininauha Oy:n rekrytoinneissa noudatetaan tasa-arvo- ja yhdenmukaisuusperiaatteita, eikä rekrytointeihin vaikuta hakijan sukupuoli, ikä, uskonto tai muu syrjivä periaate. Arvostamme ja kiinnitämme huomiota rekrytoinneissa arvostavaan kohtaamiseen asiakkaiden kanssa sekä hyviin tiimityötaitoihin.

Sijaisten rekrytoinnissa käytämme TalentAdore-järjestelmän lisäksi myös muita kanavia. Sijais ehdokkaat voivat olla myös yhteydessä suoraan yksikköön.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Soveltuvuus tarkistetaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Tarkastamme myös työhistorian. Käytössämme on koeaika, jolloin molemmilla osapuolilla on aikaa varmistua siitä, että työ on henkilölle sopiva. Koeaikana käydään esihenkilön ja työntekijän välisiä keskusteluja, joissa varmistetaan, että työntekijä on selvillä Sininauha Oy:n toimintatavoista ja arvoista ja että perehdytys on ollut riittävää. Keskusteluja käydään työsuhteen alussa joka viikko ja myöhemmin joka kuukausi. Lisäksi käymme koeaikakeskustelun koeajan puolesta välissä sekä hieman ennen koeajan päättymistä.

Sijaisten kanssa soveltuvuus todetaan perehdytysvuoroilla, jossa sijaista perehdytetään tehtävään ja annetaan tehtäväksi erilaisia työtehtäviä. Myös kaikilta sijaisena toimivilta henkilöiltä tarkistetaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä pätevyys sijaistamaansa tehtävään.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Sininauha Oy:llä on perehdytysprosessi, jonka mukaan jokainen uusi työntekijä tai uuteen työtehtävään siirtyvä henkilö perehdytetään tehtäväänsä. Perehdytys koostuu koko Sininauhasäätiö-konsernin yhteisestä perehdytyksestä sekä jokaisen yksikön omasta perehdytyksestä. Sininauhasäätiö-konsernissa yhteisen perehdytyksen laadusta ja ajantasaisuudesta huolehtii henkilöstöhallinnon jäsen, jonka päävastuualueena on osaamisen kehittäminen. Yhteinen perehdytys toteutetaan esimerkiksi järjestämällä uusille työntekijöille perehdytystilaisuuksia sekä intranetissä olevalla Perehdytys-alustalla. Yksikön esihenkilöt kertovat organisaatorakenteesta ja yhteisistä käytänteistä. Yhteisessä intrassa on henkilöstökäsikirja, jossa kuvataan kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat. Intraan tutustuminen ja sen sisällön läpikäyminen on osa perehdytysprosessia. Perehdytysprosessin etenemisestä vastaa yksikön esihenkilö.

Oman yksikön perehdytyksen laadusta ja ajantasaisuudesta huolehtivat jokaisen yksikön esihenkilöt sekä mahdollisesti nimetty yksikön perehdytysvastuussa oleva työntekijä. Perehdytyksessä painotetaan erityisesti asiakastyön osaamista ja turvallisia työtapoja. Sininauha Oy:llä on käytössään Mentori-malli, jossa jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään omasta yksiköstä oma perehdyttävä, jonka tehtävänä on tukea uuden työntekijän osaamisen kehittymistä. Sininauha Oy:n periaatteen mukaisesti asiakastyötä tehdään asiakas keskiössä, jolloin asiakkaan itsemääräämisoikeus ja kuuntelu ovat luonnollinen osa työtapoja. Henkilöstöä perehdytetään siihen, että toimintayksikössä ei tehdä rajoittavia toimenpiteitä. Sijaisten perehdytyksessä huolehditaan ensisijaisesti perehdytyksestä kyseisen yksikön toimintatapoihin. Sijaiset tulevat ensin perehdytysvuoroihin, joissa he pääsevät ohjatusti oppimaan yksikön toimintatavat ja -mallit.

Esihenkilöiden perehdytyksestä ja osaamisen tasosta huolehditaan järjestämällä säännöllisiä esihenkilöfoorumeita ja esihenkilöitä tuetaan oman osaamisen kehittämiseen mahdollistamalla esimerkiksi oppisopimusopiskelu johtamiskoulutuksiin. Esihenkilöiden perehdytykseen on luotu oma prosessinsa ja huomiota kiinnitetään myös organisaation sisällä uuteen tehtävään siirtyvien henkilöiden perehdytykseen.

Samat perehdytysprosessit käydään riittävällä tasolla läpi myös opiskelijoiden kanssa, jotta harjoittelu sujuu hyvin ja opiskelija tietää toimintamme periaatteet.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan tarjoamalla seitsemän (7) palkallista koulutuspäivää vuodessa ja myös oppisopimusopiskelu on mahdollista. Henkilöstölle järjestetään kehittämispäiviä omissa yksiköissään sekä talon sisäisiä erilaisia seminaareja. Sininauha Oy:n henkilöstölle on kehitetty intraan tietopaketteja erilaisista työtä tukevista aiheista. Tietopaketit ovat laajoja ja koostuvat pääasiassa noin 1,5 tunnin luennoista. Luennoilla käsitellään esimerkiksi mielenterveyden ja päihitteiden vaikutuksia toisiinsa, mitä on haittoja vähentävä työ tai toipumisorientaatio. Luennoilla myös käydään läpi Sininauha Oy:n käytänteitä esimerkiksi kirjaamisvalmennusluentojen avulla tai naapurusto- ja ympäristötyön luennolla. Näistä luennoista osa on pakollisia jokaiselle henkilöstön jäsenelle. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua asiakastyön tai tiimityöskentelyn osaamista

lisääviin ulkopuolisiin koulutuksiin yksikönpäällikön harkinnalla. Jokainen työntekijä osallistuu vuodessa vähintään neljän (4) työpäivän verran täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulutukset tukevat asiakastyön osaamista ja nivoutuvat Sininauha Oy:n strategian linjauksiin. Sininauha Oy:llä on käytössä myös mahdollisuus työkiertoon, johon henkilöstöä kannustetaan.

Täydennyskoulutusta, kuten sisäiset ja ulkoiset koulutukset sekä seminaarit sekä webinaarit, järjestetään säännöllisesti. Erilaisia asiakastyöhön liittyviä ammattitutkintoja voi suorittaa työn ohella.

Sininauhasäätiö-konsernilla on osaamisen kehittämisen suunnitelma, joka päivitetään vuosittain tai muutosten jälkeen. Se on jokaisen työntekijän nähtävillä intrassa.

### **Toimitilat**

Jokainen asukas asuu vuokraamassaan asuinhuoneistossa, johon vain hänellä ja henkilökunnalla on avain. Vuokraamisessa noudatetaan asuinhuoneenvuokralakia. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa poissa. Asukas päättää itse asuntonsa sisustamisesta noudattaen asuinhuoneenvuokralakia sekä kiinteistön järjestyssääntöjä sekä palveluntilaajan tukisopimusta.

Asukkaalla on käytettävissä asumispalveluyksikkö Somixissa ja Pessissä yhteisiä tiloja, kuten musiikkitala, kuntosali, sauna, pesutupa sekä yhteisötila.

### **Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksiköllä on käytössä tallentava kameravalvonta. Ensisijaisesti kameravalvonnan tavoitteena on henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden turvaaminen varastamiselta ja ilkivallalta sekä rikoksen kohteeksi joutumisen ennaltaehkäisyyn sekä jo tapahtuneiden rikoksien ja vahinkotapahtumien selvittäminen kohteessa. Tarvittaessa työtaturman tai muun työturvallisuuslaissa tarkoitettua vaaraa tai uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittäminen.

Jatkuvasti kuvaavan ja tallentavan kameravalvonnan tallenne säilyy noin 14 vuorokautta. Kamera kuvaa määritettyä ja rajattua yleistä piha- tai sisäaluetta. Kuvassa näkyvät henkilöt ja heidän toimintansa. Järjestelmä ei tallenna ääntä.

Henkilön saapuessa toimipisteen alueelle tallentavasta kameravalvonnasta informoidaan opastekyltein. Myös kiinteistön sisätiloissa on asiasta kertovia opastekylttejä. Työntekijöille kerrotaan asiasta työsuhteen aluksi sekä asukkaille ja asiakkaille palvelun alkaessa.

Jokaisella työntekijäkäyttäjällä on työtehtäviin sidottu rajattu ja määritelty käyttöoikeus, joka on suojattu henkilökohtaisella salasanalla. Käyttötiedot lokitetaan. Järjestelmässä on mahdollisuus katsoa LIVE-kuvaa tai tallenteita.

Yksikössä on käytössä avaintenhallintajärjestelmä, jossa luodaan käyttäjälle käyttötarkoituksen mukaiset yksilölliset avaimenkäyttöoikeudet kiinteistöön. Tarvittaessa avaimenkäyttöoikeudet voidaan muuttaa tai poistaa.

Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut huolehtivat kamera- ja avaintenhallintajärjestelmien koordinoinnista, kuten järjestelmien toimivuudesta ja huoltojen järjestämisestä. Yksikön päällikkö vastaa henkilökunnan kamera- ja avaintenhallintajärjestelmien käytön valvonnasta ja perehdytyksestä.

Toimintayksikössä on käytössä ulkopuolinen vartiointipalvelu. Henkilökunnalla on käytössä niin sanottu vartijakutsupuhelin, jolla voidaan kutsua vartija tarvittaessa apuun. Vartiointiliike huolehtii vartijakutsupuhelinten huollosta. Kiinteistössä on automaattinen paloilmoinjärjestelmä, joka tekee tarvittaessa automaattisesti palohälytyksen hätäkeskukseen. Toimitilojen kiinteiden turvavälineiden ja paloilmoinjärjestelmän huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)? Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkailta ei ole Sininauha Oy:n tarjoamia teknologisia ratkaisuja tai turvapuhelimia. Asiakkaat voivat hankkia niitä ulkopuolisilta palveluntoimittajilta, jolloin laitteiden huollosta huolehtii palvelun toimittaja. Tarvittaessa Sininauha Oy:n henkilöstö tukee asiakkaita turvalaitepalveluiden tai niiden huollon hankinnassa opastuksen, ohjauksen ja neuvonnan keinoin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Kiinteistön kamera- ja avaintenhallintajärjestelmien sekä paloilmamaisimien ja kiinteistötekniikan huollon koordinoi ja toteuttaa Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut sekä tarvittaessa ulkoistetut palvelut.

Yksikönpäällikkö tai konsernin työsuojelupäällikkö on tarvittaessa yhteydessä ulkopuoliseen vartiointiliikkeeseen heidän toimittamien turvavälineiden huoltoasioissa ja koulutuksista sekä yhteistyöstä. Kiinteiden toimitilojen turvavälineiden huollon koordinoi Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut, itse huolto on ulkoistettu.

Yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi, puh. 0403578937

Konsernin työsuojelupäällikkö Jari-Juhani Helakorpi, jari-juhani.helakorpi@sininauhasaatio.fi  
puh. 0407498105

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Lähtökohtaisesti asiakkailla on omat henkilökohtaiset apuvälineet, joiden hankinnasta ja huollosta he itse vastaavat.

Toimintayksikön lääkinnällisten laitteiden (esim. defibrillaattori ja kuumemittari) toiminnassa ja huollossa menetellään laitteiden valmistajien toimintaohjeiden mukaisesti. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään vaaratilanneilmoitukset Sininauha Oy:n yleisten poikkeamailmoituskäytäntöjen mukaisesti.

Henkilökunta auttaa asukasta hankkimaan hänen tarvitsemiaan apuvälineitä sekä tukee niiden käytössä tarvittaessa. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineen luovuttajan ohjeiden mukaan sekä ohjaamassa paikassa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Julkisen terveydenhuolto vastaa apuvälineistä ja terveydenhuollon laitteista.

Toimintayksikön lääkinnällisistä laitteista (esim. defibrillaattori ja kuumemittari) vastaa sairaanhoitaja, ja yksikönpäällikkö.

Yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi, puh. 0403578937

Sairaanhoitaja Juuli Syväste, juuli.syvaste@sininauhakoti.fi, puh. 0401836645

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen? Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Toimintayksikön käytössä on DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmä, johon asiakaskirjaukset tehdään. Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alussa. Kirjauksia varten on luotu erilliset kirjausohjeet, jotka käydään läpi aina perehdytyksessä sekä tarvittaessa työsuhteen aikaan.

Kirjauksia seurataan ja perehdytystä jatketaan aina tarvittaessa sekä yleisten ohjeiden muuttuessa. Tarvittaessa järjestetään kirjaamiskoulutusta. Kirjaamiskoulutustallenteita ja -ohjeita on myös saatavilla konsernin intrassa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Toimintayksikössä järjestetään henkilökunnalle työsuhteen alussa perehdytystä tietosuoja- ja tietoturvakäytännöistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Perehdytys- ja koulutusmateriaalia on saatavilla Sininauhasäätiö-konsernin intrassa. Henkilökunnalla on myös mahdollista osallistua konsernin sisäiseen koulutukseen tietosuoja- ja tietoturvakäytännöistä. Nämä auttavat henkilöstöä ymmärtämään lainsäädännön sekä palveluntilaajien kanssa tehtyjen sopimusten vaatimukset, ja noudattamaan niitä käytännössä. Sisäiset ohjeistukset ja prosessit ovat saatavilla Sininauhasäätiö-konsernin intrassa sekä osana perehdytys- ja koulutusmateriaaleja. Yksiköissä on saatavilla sopimusten mukaiset tietosuojaselosteet, joissa kuvataan mm. henkilötietojen käsittely.

Henkilökunta perehdytetään käyttämään konsernin tietoturvakäytäntöjä ja -järjestelmiä, jotka auttavat suojaamaan henkilötietoja esimerkiksi tietomurroilta ja tietovuodoilta. Esimerkiksi tällaisia käytäntöjä voivat olla esimerkiksi sähköpostien salaaminen, monivaiheinen tunnistautuminen ja tietoturvallisten laitteiden ja ohjelmistojen käyttö.

Yksikönpäällikkö valvoo ja opastaa, että henkilötietojen käsittely tapahtuu lainmukaisesti ja yksikölle laadittujen ohjeiden ja viranomaismääräysten mukaisesti. Lisäksi laadun varmistamiseksi suoritetaan tarkastuksia myös muiden laadusta vastaavien henkilöiden toimesta.

Sininauha Oy:n oma, asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 20.3.2024. Toimintayksikön vastuuhenkilö eli yksikönpäällikkö vastaa suunnitelman toteuttamisesta omassa yksikössään.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva perehdytetään heti työsuhteen alussa ylempänä kuvattujen kirjaamiskoulutusten yhteydessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jari-Juhani Helakorpi  
jari-juhani.helakorpi@sininauhasaatio.fi  
puh. 0407498105

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

---

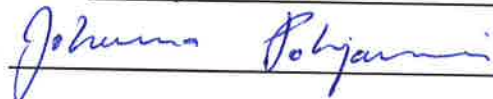
---

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

***Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.***

Paikka ja päiväys Helsingissä 25.9.2024

Allekirjoitus



Johanna Pohjanmeri, yksikönpäällikkö