

# Pääkaupunkiseudun kotiin vietävien palveluiden oma- valvontasuunnitelma

Sininauha Oy

*Sininauhasäätiö-konserni on asunnottomuuden ja päihdetyön asiantuntija. Konsernin muodostavat vuonna 1957 perustettu yleishyödyllinen säätiö sekä asumis- ja päihdepalveluita tuottava Sininauha Oy. Konsernissa työskentelee yli 200 ammattilaista, pääkaupunkiseudulla, sen kehyskunnissa ja Turun alueella. Sininauha Oy:llä on Yhteiskunnallinen yritys -merkki.*

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

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

Pääkaupunkiseudun kotiin vietävien palveluiden omavalvontasuunnitelma .....	1
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	29

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Sininauha Oy Y-tunnus 2391887-7

**Hyvinvointialue** Länsi-Uudenmaan sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueet

Kunnan nimi Helsinki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Pääkaupunkiseudun kotiin vietävät palvelut

Katuosoite Elimäenkatu 5

Postinumero 00510 Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Elimäenkatu 5 00510 Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin vietävä tuki, tuettua asumista. Pääasiallinen kohderyhmä päihde- ja mielenterveyskuntoutujat. Tällä hetkellä noin 250 asiakasta.

Esihenkilö Anu Mayer

Puhelin 0400121105

Sähköposti anu.mayer@sininauhakoti.fi

### **Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) Palvelu on ilmoituksenvaraista

Palvelu, johon lupa on myönnetty -

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 10.6.2022

Palveluala, joka on rekisteröity -

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat -

Ostopalvelujen tuottaja -

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

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, jolloin saadaan pidettyä varmuus siitä, että toimintayksikössä työskentelevät henkilöt ovat perehtyneitä työhönsä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Toimintayksikön vastuhenkilö (yksikönpäällikkö) yhdessä toimintayksikön tiimiesihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi työryhmäkokouksissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön päällikkö: Anu Mayer p.0400121105

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta tarkastellaan aina kerran vuodessa, niin että toimintayksikön vastuhenkilö nostaa omavalvontasuunnitelman työryhmässä yhteiseen käsittelyyn, jolloin omavalvontasuunnitelma käydään läpi monipuolisesti. Näin varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma vastaa arjen konkreettista toimintaa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sininauha Oy:n internetsivuilla [www.sininauhakoti.fi](http://www.sininauhakoti.fi) sekä toimintayksikössä.

Asiakkaille tiedotetaan omavalvontasuunnitelmasta ja sen sisällöistä ja käytännöistä, asiakkaalle tulostetaan omavalvontasuunnitelma pyydettäessä.

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

### **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 hätämajoitusta sekä koteihin vietävää asumisen tukea ja avoimuotoisia päihdepalveluita.

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 päihkeitä käyttävien ja mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden kohenemistä.

Sininauha oy:n kotiin vietävien palveluiden yksikössä tuotetaan kotiin vietävää palvelua asukkaille vuokra-asuntoihin. Palvelu on tarkoitettu niille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille tai muille tuen tarpeessa oleville henkilöille, jotka kuntouttavien tukikäyntien turvin pystyvät asumaan omassa omistus- tai vuokra-asunnossaan.

Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, sekä osallisuuden ja hyvinvoinnin tukeminen ja asumisen turvaaminen. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tuen tarpeet itsenäisessä asumisessa selviytymiseen ja/tai elämänlaadun parantamiseen.

Sininauha Oy:n avo- ja asumispalvelutoiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä sekä huoneenvuokralakia. Asiakkaat ovat eri ikäisiä päihde- ja mielenterveyskuntoutujia sekä muita tuen tarpeessa olevia.

Toimintaa ja toiminnan sisältöä ohjaa sopimuskuntien kanssa yhdessä solmittu puitesopimus ja palvelunkuvaus. Toimintaa ohjataan kuntien kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti.

---

## 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 yhteisöissämme sekä tasavertainen yhteiskunnassa. Tavoitteellinen, yksilöllisiin tarpeisiin perustuva työote on tässä keskeinen työkalu. Toimiemme 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.

#### Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Toimintayksikön omavalvonnasta vastaa yksikön vastuhenkilö eli yksikönpäällikkö. Yksikönpäällikkö tekee tiivistä yhteistyötä yksikön tiimiesihenkilöiden kanssa, jotka vastaavat 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 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 ilmeniviä 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, sekä työntekijöiden toteuttaman poikkeamatapahtumaraportoinnin, säännöllisesti toteuttavan työn riskien arvioinnin ja työterveyshuollon tekemän Työpaikkaselvitysten perusteella.

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

Sininauhasäätiö-konsernissa ajatellaan, ettei 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. Poikkeamailmoituksen tavoitteena ei ole kerätä tapahtumien lukumäärää eri yksiköissä ja sen perusteella vertailla niitä keskenään, vaan tavoitteena on nostaa esille työssä ilmeneviä turvallisuuspoikkeamia ja ilmiöitä. Tavoitteena on niiden perusteella jatkuvasti kehittää ja parantaa asiakas- ja työturvallisuutta sekä johtamista muun muassa analysoidulla tapahtumilla.

Arkihavaintoja ja asiakastyöstä tulleita turvallisuushavaintoja- ja palautteita käsitellään säännöllisesti työryhmän tapaamisissa. Niiden perusteella tehdään tarvittavia käytäntöjen muutoksia ja korjaavia toimenpiteitä. Säännöllisesti toteutettavien Työn riskien arviointi -kyselyjen tulokset ja työterveyshuollon toteuttamien työpaikkaselvitysten havainnot analysoidaan, joiden perusteella toimintaa muutetaan turvallisemmaksi.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista



- Toimintayksikön perehdytysuunnitelma ja -ohjeet sekä turvallisuusharjoitukset, kuten asumisyksikköjen poistumisturvallisuuden harjoittelu
- Sininauhasäätiö-konsernin osaamisen kehittämissuunnitelma
- Sininauhasäätiö-konsernin intrassa Työturvallisuuskäsikirja ja sen sisältämät toimintaohjeet
- Toimintayksikön turvallisuussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poikkeamailmoitusprosessi
- Työtapaturmien sekä vakavien vaara- ja uhkatilanteiden tutkintaprosessi

### **Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus**

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen tulee tehdä ilmoitus. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista 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.

Sininauhasäätiö-konsernissa tehdään kaikista toiminnoista riskien kartoitus ja arviointi säännöllisesti. Tiedossa olevat riskitilanteet käydään henkilökunnan kanssa läpi ja valmistellaan toimintasuunnitelma esimerkiksi väkivaltaisen tai uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamistilanteen varalle. Toimintasuunnitelmassa käydään läpi henkilökunnan työnjako poikkeavassa tilanteessa, mahdollisten ulkopuolisten henkilöiden tarve ym. Sininauhasäätiö-konserni kouluttaa säännöllisesti henkilökuntaa toimimaan riskitilanteissa ja ennen kaikkea ennakoimaan riskitilanteita.

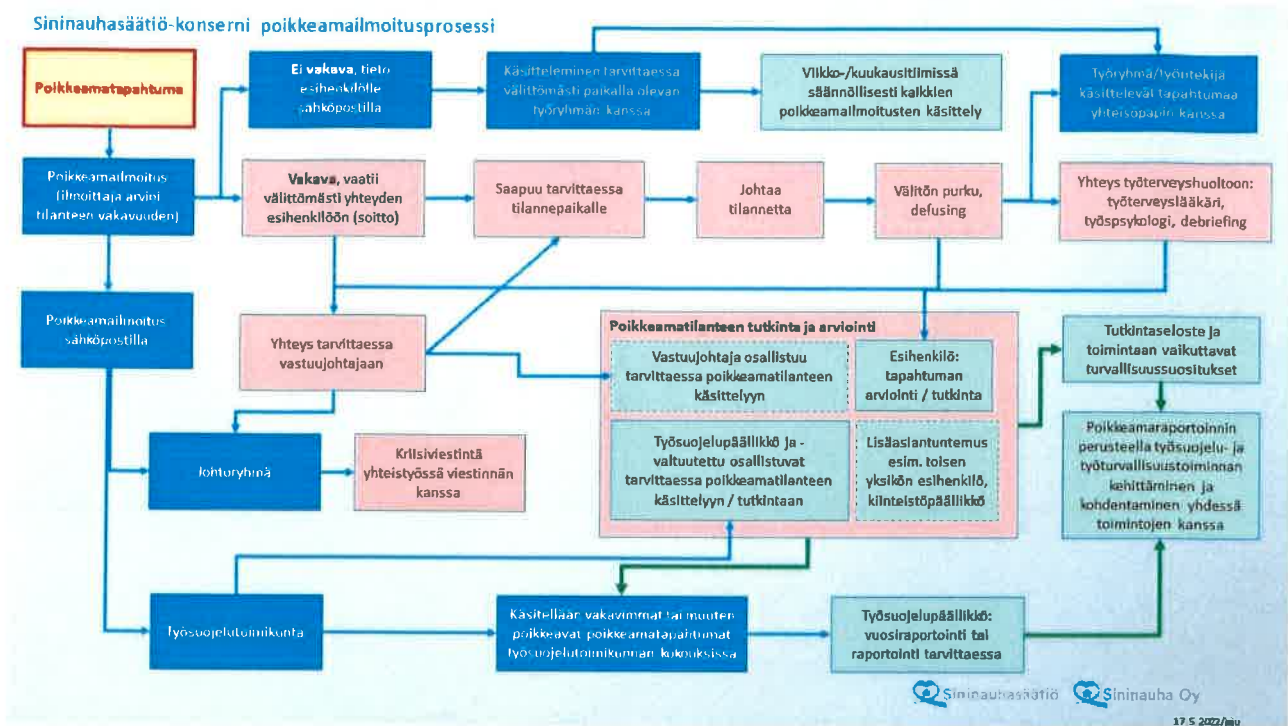
Tiedossa olevia poikkeamatilanteita käydään työryhmän kanssa ennakoivasti läpi jo perehdytysvaiheessa. Poikkeamatilanteisiin on laadittu kirjallinen ohjeistus, joka löytyy erillisenä osana konseptia. Toimintatapaohjeistus käydään yhdessä läpi. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti poikkeamatilanteiden tunnistamiseen liittyvää koulutusta, sekä kuinka edellä mainituissa tilanteissa toimitaan. Työryhmän käytössä on työpuhelimien ladatut 112-sovellukset. Työn riskit kartoitetaan kahden vuoden välein tai tarvittaessa jokaiselle työntekijälle lähetettävällä kyselyllä.

Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista. Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat esille tiimiesihenkilölle tai yksikönpäällikölle.

Työntekijäpalavereissa käsitellään ja päätetään toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi. Jos henkilökunta havaitsee ulkopuolisen palveluntuottajan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, henkilökunta avustaa asiakastatarpeen mukaan tekemään asiasta valituksen / reklamaation. Asiakkaiden asiallisen kohtelun perusta on Sininauhasäätiö-konsernin arvot ja strategia. Henkilökuntaa koulutetaan valmennukselliseen työotteeseen, jossa asiakas on aktiivinen toimija ja asiakas kohdataan ihmisenä. Asiakastyötä ja sen tekemistä reflektoidaan työryhmässä ja esimerkiksi työnohjauksessa. Työryhmä on sitoutunut ja velvollinen ilmoittamaan viipymättä, mikäli havaitsee asiakkaana epäasiallista kohtelua. Ilmoitus tehdään yksikön päällikölle. Mikäli yksikönpäällikkö on asiaan esteellinen, tehdään ilmoitus palvelualuepäällikölle. Asiakkaiden vuosittain täyttämät asiakastyytyväisyyskyselyt on laadittu niin, että asiakas voi tuoda niiden avulla nimettömänä esiin epäkohtia. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan tuomaan keskusteluissa havaitsemansa epäkohdat esiin ja niihin suhtaudutaan vakavasti. Asiakkaalta tullut palaute pyritään käsittelemään viipymättä. Tilanne huomioon ottaen ilmoitusta epäasiallisesta kohtelusta voidaan käsitellä esimerkiksi yksikönpäällikön toimesta kyseessä olevan työntekijän kanssa tai viikoittaisissa työntekijöiden tiimeissä. Tärkeää on myös pohtia toimenpiteitä asian korjaamiseksi. Asiakkaalla itsellään on myös tilanne huomioon ottaen mahdollisuus osallistua keskusteluun. Asiakkaalle annetaan vastaus suunnitelluista toimintatapojen korjaamistavoista. Vakavassa tilanteessa yksikönpäällikkö vie asian tiedoksi palvelualuepäällikölle, jonka johdolla toimenpiteet asian korjaamiseksi suoritetaan. Asiakasta tiedotetaan asiasta ja toimenpiteistä. Tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä ulkopuoliseen päihde-, sosiaali- tai potilasasiamieheen. Erittäin kiireellisissä tilanteissa asiakas voi soittaa yleiseen hätänumeroon 112. Tarvittaessa henkilökunta myös avustaa asiakasta yhteydenotossa viranomaisiin.

Henkilökunta puuttuu mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asiakasturvallisuuden kohdistuviin riskeihin tai turvallisuus- tai laatu-poikkeamiin korjaamalla tai poistamalla ne tai ilmoittamalla niistä esihenkilölleen. Viikoittaisissa työryhmän palavereissa käydään läpi havaitut riskit tai poikkeamat sekä käydään 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.



Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus raportoida joko kirjallisesti, puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa havaitsemistaan poikkeamista suoraan henkilökunnalle ja tarvittaessa yksikönpäälliköille tai palvelualuepäälliköille. Asiat käsitellään yhdessä viikoittaisessa työryhmäreflektiossa. Asiakkailla ja heidän omaisillansa on mahdollisuus lähettää viesti omalla nimellään 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 turvallisuuden liittyvistä havainnoista täytetään henkilökunnan toimesta poikkeamailmoituslomake.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työntekijä tekee poikkeamailmoituksen sähköisesti, esimerkiksi tietokoneella tai älypuhelimella. Kun hän lomakkeen lopuksi painaa lähetä, 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 kuukausittain tapahtuneet vakavat poikkeamailmoitukset, ja poikkeamailmoitusten perusteella esille nousseet turvallisuuspuutteet. Johtoryhmä seuraa konsernin turvallisuustilannetta säännöllisesti.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Poikkeamatilanteet ja -havainnot käydään läpi välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimikokouksissa. Viikoittaisissa tiimikokouksissa käydään läpi kuluneen viikon poikkeamatapahtumat ja -havainnot sekä analysoidaan ne. Niistä keskustellaan yhdessä työryhmän kanssa ja sovitaan yhdessä korjaavista toimenpiteistä. Tiimikokouksista tehdään muistiot. Tarvittaessa tiimikokouksiin 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.

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 Sininauhasäätio-konsernin intran tiedotteissa. Sopimuksen mukaisesti yksikön päällikkö tai toiminnasta vastaava palvelualuepäällikkö tiedottaa asiasta tai muutoksista esimerkiksi palveluntilaaajaa ja muita yhteistyökumppaneita. Tiedottamiseen voidaan käyttää puhelimella soittamista, sähköpostia tai verkostopalavereita. Tiedotuskäytännön valintaan vaikuttaa tilanteen luonne ja kiireellisyys.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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 mittaamme 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 seuraamme asiakkaan tilannetta ja pyrimme löytämään kunkin asiakkaan arkeen sopivia keinoja vaikuttaa hänen elämäänsä positiivisesti. Me emme katso Sinimittarilla vain taaksepäin menneisyyteen, vaan pyrimme yhdessä asiakkaan kanssa suuntaamaan huomion tulevaan ja asettamaan tavoitteita, joita kohti kulkea. Henkilökuntamme 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 sen, 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.

Asiakas itse määrittelee tavan, jolla omaiset tai läheiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa ja arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Kotiin vietävissä palveluissa palveluntarve arvioidaan ensimmäisten asiakkuuskuukausien aikana, sekä tarkistetaan säännöllisesti tai sopimusten edellyttämien aikavälien puitteissa. Asiakkaan palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan Sinimittarin avulla seuraavissa kategorioissa; osallisuus, talous, hyvinvointi, arjenhallinta ja terveys. Palvelu on tarkoitettu niille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, sekä muille tuen tarpeessa oleville, jotka kuntouttavien tukikäyntien turvin pystyvät asumaan omassa omistus- tai vuokra-asunnossaan tai Sininauha Oy:ltä vuokratuissa hajasijoitetuissa asunnoissa. Asiakkaat ohjautuvat Helsingin, Länsi-Uudenmaan sekä Vantaa Kerava hyvinvointialueiden asiakasohjauksesta. Palvelu on yksilöllistä ja kokonaisvaltaista, asiakkaan tilanteen huomioon ottavaa tukea ja toimintaa. Kuntouttavien tukikäyntien sisältö, määrä, tiheys ja tukikäyntien tavoitteet määrittellään yksilöllisessä palvelu-/kuntoutussuunnitelmassa. Tukikäynnit voivat sisältää voinnin seurantaa, ohjausta ja tukea jokapäiväisissä

toiminnoissa ja asioiden hoidossa sekä motivointia lääkehoitoon, sosiaalisiin suhteisiin ja harrastusten pariin. Kuntouttavien tukikäyntien tavoitteena on, että tukikäynnit asteittain vähenevät ja asiakas kuntoutuu itsenäisempään elämään. Yhden tukikäynnin kesto ja niiden tiheys määritellään erikseen palvelu-/kuntoutussuunnitelmassa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja kuntoutujan kanssa vähintään yhden kuukauden kuluttua palvelun piiriin tultua palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, jota tarkistetaan säännöllisesti. Tilaaja saa päivitetyn palvelu- ja kuntoutussuunnitelman kirjallisena. Sininauha Oy:llä on salattu sähköinen asiakastietojärjestelmä, jonne palvelu- ja kuntoutussuunnitelma on tallennettu. Myös dokumentoinnissa ja raportoinnissa noudatetaan palvelusopimuksia.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa selvitetään keskeiset asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, sekä keinot ja arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan/saavuttamaan. Suunnitelmasta käy ilmi, miten asiakkaan palvelun ja tuen tarve on otettu huomioon. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään ja arviointia päivitetään tuen tarpeen kasvaessa tai vähentyessä yhdessä asiakkaan ja tilaajan (esim. sosiaalitoimen) sekä palvelun tuottajan nimeämän vastuutyöntekijän kanssa. Suunnitelman sisällössä huomioidaan asiakkaan tarpeet ja mielipiteet. Toiminnassa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus ja tahdon kunnioittaminen. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman teon yhteydessä käydään yhdessä lävitse suunnitelman sisältö, sen tuomat mahdollisuudet sekä kuinka asiakas voi ilmaista tyytymättömyytensä saamaansa palveluun. Asiakkaalle annetaan informaatiota alueen sosiaaliamiehen toiminnasta. Verkostoihin ja omaisiin ollaan yhteydessä asiakkaan kanssa yhdessä tai vain asiakkaan suostumuksella.

Suunnitelmaa ja arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas itse määrittelee tavan, jolla omaiset tai läheiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa. Asiakasta tuetaan yhteydenpitoon omaistensa kanssa.

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

Omaohjaajan lisäksi jokaiselle asukkaalle on nimetty myös varaohjaaja. Omatyöntekijän pidempiaikaisen poissaolon ajaksi varaohjaaja huolehtii asukkaan asioista. Oma työntekijä tutustuu syvemmin asukkaaseen ja tiedottaa muuta työryhmää sekä pitää muun työryhmän ajan tasalla asukkaan kokonaistilanteesta ja tavoitteista tarpeellisin osin.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka vastaa ylempänä kuvatun Sinimittarin täyttämistä. Omaohjaaja vastaa tiedonkulusta nimettyjen asiakkaidensa osalta. Toiminnasta vastaava henkilö varmistaa, että palvelu on palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista. Kotiin vietävissä palveluissa asiakkaille nimetään myös varaohjaaja, joka hoitaa asiakkaan asioita tarvittaessa.



## Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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 yhteisössämme sekä tasavertainen yhteiskunnassa. Tavoitteellinen, yksilöllisiin tarpeisiin perustuva työote on toiminnassamme keskeinen työkalu.

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

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja tukeminen on kaiken 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, puukeutuminen, ruokailut.

Sininauha Oy:n toimintaan ei liity minkäänlaisia asiakkaiden rajoitustoimenpiteitä.

Kotiin vietävissä palveluissa jokaisella asiakkaalla on oikeus turvalliseen asumiseen ja oman näköiseen elämään.

Palveluissa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntöä sekä alan eettisiä ohjeistuksia, huoneenvuokralain säädäntöä sekä palveluntilaajan kanssa laadittua puite- tai palvelusopimusta. Kotiin vietävissä palveluissa kaikissa asiakastilanteissa kunnioitetaan ja huolehditaan aina jokaisen perusoikeuksista. Henkilökunta kunnioittaa aina asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Henkilökunnan keskeisenä pyrkimyksenä on toiminnallaan tukea ja rohkaista asiakkaita omaan mielipiteen ilmaisuun sekä vastuunottoon omasta elämästään asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti. Tavoitteena on tukea jokaisen asiakkaan osallisuutta oman elämänsä toimijoina ja vaikuttajina. Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa vuokra-asunnoissaan. Henkilökunta sopii asukkaan/asiakkaan kanssa tuen järjestämisestä sekä mahdollisista kotikäynneistä ja/tai asuntotarkastuksista. Huomioon otetaan aina asiakkaan terveyden- sekä päihtymyksen tilanne. Asiakkaat osallistuvat aina itse oman asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakkaat huolehtivat omista raha-asioistaan, ellei heille ole määrätty edunvalvojaa. Työntekijät tarjoavat asukkaille tukea raha-asioiden hoitamisessa. Asiakkaiden liikkumista ei rajoiteta.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaiden kanssa. Jokaisen asukkaan on sitouduttava asumisen sääntöihin, joilla varmistetaan jokaisen asumisturvallisuus. Palveluissa ei tehdä rajoittamistoimenpiteitä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Yksilöön kohdistuvia rajoituksia ei lähtökohtaisesti käytetä missään tilanteessa. Rajoitukset eivät ole esimerkiksi osa mitään yksikön työohjetta. Uhkaava tai väkivaltainen käyttäytyminen ei ole sallittua. Tällaisissa tilanteissa henkilökunta on matalalla kynnyksellä yhteydessä viranomaisiin.

Muutoin noudatetaan, mitä huoneenvuokralain säädännössä edellytetään. Asiakkaalta tullut palaute pyritään käsittelemään viipymättä. Tilanne huomioon ottaen ilmoitusta epäasiallisesta kohtelusta voidaan käsitellä esimerkiksi yksikönpäällikön toimesta ko. työntekijän kanssa tai viikoittaisissa työntekijöiden tiimeissä. Tärkeää on myös pohtia toimenpiteitä asian korjaamiseksi. Asiakkaalla itsellään on myös tilanne huomioon ottaen mahdollisuus osallistua keskusteluun. Asiakkaalle annetaan vastaus suunnitelluista toimintatapojen korjaamistavoista. Vakavassa tilanteessa yksikönpäällikkö vie asian tiedoksi palvelujohtajalle, jonka johdolla toimenpiteet asian korjaamiseksi suoritetaan. Asiakasta tiedotetaan asiasta ja toimenpiteistä. Tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä ulkopuoliseen päihde-, sosiaali- tai potilasasiamieheen. Asiakkaita tuetaan sosiaaliasiamiehen yhteydenotossa ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot selvitetään asiakkaalle. Erittäin kiireellisissä tilanteissa asiakas voi soittaa yleiseen hätänumeroon 112. Tarvittaessa henkilökunta myös avustaa asiakasta yhteydenotossa viranomaisiin.

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 tilanteen mukaan palvelun tilaajaa.

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

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

Asiakkailta saadut palautteet käsitellään lisäksi tarvittaessa toimintayksikön tiimikokouksissa, jolloin toimintaa päästään kehittämään asiakaslähtöisesti.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutusten käsittelystä vastaa yksikön vastuuhenkilö 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:

Anu Mayer, yksikönpäällikkö, p.0400121105

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Hyvinvointialueilla on oma sosiaaliamies. Sosiaaliamiesten yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden internet-sivuilta. Työntekijät avustavat asiakkaita sosiaaliamiehen yhteystietojen etsimisessä. Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltolain soveltamiseen liittyvissä ongelmissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaana oikeuksista, toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueilla ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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).

Jos toimintayksikkö saa kantelu- ja muita valvontapäätöksiä, ryhtyy se aina tarvittaviin toimenpiteisiin, joilla raportoidut epäkohdat saadaan korjattua. Päätökset käsitellään toimintayksikön yksikönpäällikön toimesta, yhteistyössä palvelualuepäällikön kanssa. Tapauskohtaisesti käsittelyyn kutsutaan mukaan myös liiketoimintajohtaja, toimintayksikön työryhmä ja/tai toimintayksikön asiakkaita, joita asia koskee.

Mahdolliset toimenpiteet päätetään yhdessä ja niistä informoidaan muistutuksen tekijää. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan. Muistutukset käsitellään viipymättä, viimeistään viiden arkipäivän kuluessa.

Asiakkaan edunvalvontaprosessin käynnistäminen

Asiakas voi hakea itselleen tai hänelle voidaan hakea edunvalvojaa, jos hän on täyttänyt 18 vuotta eikä pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Hakemus voidaan tehdä vain, jos kevyemmät vaihtoehdot eivät riitä. Jos asiakas itse huomaa oman tilanteensa heikentyneen niin, että edunvalvojan tuki ja apu on tarpeen, hän voi tehdä kirjallisen hakemuksen Digi- ja väestötietovirastolle. Hakemus edunvalvojan

määräämiseksi voidaan tehdä myös käräjäoikeudelle. Myös läheinen, tai esimerkiksi sosiaaliviranomainen voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle. Digi- ja väestötietovirasto selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko henkilö edunvalvontaa.

Edunvalvojaa voi hakea hoitamaan

- omaisuutta ja taloudellisia asioita toistaiseksi
- omaisuutta ja taloudellisia asioita vain tietyksi ajaksi, esimerkiksi kahdeksi vuodeksi
- yksittäisen tehtävään

Ennen prosessin käynnistämistä, asiasta tulee keskustella asiakkaan kanssa ja olla yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään hyvinvointialueella. Sosiaalityöntekijän kanssa voidaan sopia työnjaosta aiheeseen liittyen. 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. Omaohjaaja auttaa asukasta edunvalvontaprosessissa sekä sen käynnistämisessä.

## **Omatyöntekijä**

Jokaiselle asukkaalle on nimetty oma työntekijä sekä varaohjaaja. Omatyöntekijän pidempiaikaisen poissaolon ajaksi varaohjaaja huolehtii asukkaan asioista. Oma työntekijä tutustuu syvemmin asukkaaseen ja tiedottaa muuta työryhmää sekä pitää muun työryhmän ajan tasalla asukkaan konnaistilanteesta ja tavoitteista tarpeellisin osin.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Jokaista asiakasta tuetaan yksilöllisesti asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden tuki järjestetään joko asiakas- tai palvelukohtaisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan erilaiseen harrastus- ja viriketoimintaan. Asiakkaiden osallisuutta pyritään vahvistamaan esimerkiksi konsernissa tarjolla olevan työtoiminnan keinoin. Kaikkia asiakkaita kannustetaan osallistumaan myös erilaiseen vertaistoimintaan.

Kotiin vietävien palveluiden asiakkaita ohjataan ja/tai saatetaan palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan omassa elinpiirissä olevien harrasteiden, yhteisöllisten paikkojen (mm. päiväkeskukset, AA- ja NA-ryhmät, seurakunta, järjestöt) toiminnan piiriin. Kotiin vietävien palveluiden asiakkailla on käytössä myös Sininauhasäätiön ylläpitämät päiväkeskukset. Niissä on mm. televisio, asiakastietokone ja ne ovat kalustettu yhteiseen oleskeluun. Lisäksi tarjolla on mm. erilaisia pelejä sekä

tarjotaan mahdollisuus käden taitojen toteuttamiseen. Ryhmämuotoista toimintaa kehitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaiden sekä työryhmän kanssa.

Asiakkaita tuetaan yksilöllisesti asiakassuunnitelman mukaisesti hyödyntämään tarjolla olevaa liikunta- kulttuuri ja harrastustoimintaa.

## **Ravitsemus**

Toimintayksikössä ei tarjota toimintayksikön puolesta ruokailuja. Asiakkaita kuitenkin tuetaan hyvään ja terveelliseen ravitsemukseen sekä omatyöntekijän tapaamisilla. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia myös havainnoidaan asiakastapaamisilla oman työntekijän toimesta.

## **Hygieniäkäytännöt**

Asiakkaat huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan itsenäisesti. Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisten tavoitteiden mukaan puhtaus- ja hygienia-asioissa. Kodin hoidossa ja hygieniassa ohjataan, tuetaan ja opastetaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitulla tavalla. Asiakkaita opastetaan omien hygieniavälineiden hankinnassa tarvittaessa.

Asiakkaat huolehtivat siivouksesta ja pyykkihuollosta itsenäisesti. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan siivouksessa ja pyykkihuollon toteuttamisessa. Asiakkaat siivoavat omat huoneistonsa itsenäisesti tai erikseen sovitulla tavalla, kuten ulkoinen asiakkaan maksama siivouspalvelu.

Myös toimintayksikön yleisten tilojen siisteyteen ja hygienia-atasoon kiinnitetään huomiota.

## **Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Piia Kotoaro p. 0466010105

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.

Pandemiatilanteessa voimassa olevia ohjeistuksia ja käytäntöjä käydään läpi säännöllisesti työryhmän sisällä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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 tietosuojasuostumuksen puitteissa.

Toimintayksikössä toimitaan asiakkaan oman julkisen terveydenhuollon lääkärin antamien ohjeiden mukaan asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Henkilökunta myös seuraa sekä arvioi tapaamisissa asiakkaiden hyvinvointia ja terveydentilaa. Tuetun asumisen asukkaiden tilanteesta myös kirjataan DomaCare-järjestelmään. Myös Sinimittaria käytetään asiakkaiden terveydentilan seuraamisessa.

Tarvittaessa henkilökunta soittaa 112. Asiakkaan kuollessa kotiin otetaan aina välittömästi yhteysviranomaisiin sekä toimitaan heidän ohjeiden mukaan. Jos asiakas löytyy kuolleena, on tärkeää, ettei asunnossa/tilassa kosketa mihinkään ennen viranomaisten antamaa lupaa. Sininauhakonsernissa on käytettävissä kriisi- ja hengellisen työn ammattilaisia, joka tukevat tarvittaessa henkilökuntaa. Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa myös työterveyshuollon kautta apua tilanteen purkamiseksi. Asiakkaan kuolemantapauksissa toimitaan yhteistyössä palveluntilaajan, asukkaan oman sosiaalityöntekijän ja viranomaisten sekä asiakkaan seurakunnan ja omaisten kanssa. Asiakkaan kuolemantapauksissa huomioidaan asuinhuoneenvuokralain tuomat ohjeet asukkaan irtaimistoa koskien.

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa, vaan asukas on itse vastuussa mahdollisista lääkityksistään.

### **Monialainen yhteistyö**

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 muut vastaavat tahot.

Yhteistyö toteutetaan jokaisen asiakkaan kanssa yksilöllisesti palvelun mukaan. Yhteistyötä ohjaa asiakkaan ja palveluntilaajan kanssa yhdessä laadittu asiakassuunnitelma. Suunnitelman toteutumisesta vastaa jokaiselle asiakkaalle nimetty oma työntekijä.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

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.
- Varastoimme 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 tuholaishavaintojen yhteydessä.
- Tarkistamme säännöllisesti kiinteistön tilat mahdollisten tuholaishavaintojen 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 tunnistamaan tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit.
  - 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.
  - Yksikössä tehdään työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti säännöllisesti työterveyshuollon toimesta työpaikkaselvitys, jossa tarkistetaan ja huomioidaan mm. 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 säilyy turvattuna. Teemme tiivistä yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöhuollon ja työterveyspalvelujen kanssa. Tarvittaessa teemme yhteistyötä paikallisten terveysviranomaisten kanssa.

Yksiköissä tehdään yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin työsuojelun ja kiinteistöpalveluiden kanssa palo- ja pelastusturvallisuuden sekä kiinteistön turvallisuuden osalta. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi palo- ja pelastussuunnitelman tekemisessä ja sen jalkauttamisessa. Yhteistyötä tehdään myös erilaisissa kiinteistöturvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten korjaukset ja sisäilma-asiat.

Toimintayksikkö tekee tiivistä yhteistyötä alueen pelastusviranomaisten kanssa. Esimerkiksi yleiset palotarkastukset ja kohdennetut palotarkastukset asuntoihin, joissa on runsaasti palokuormaa. Alueen pelastuslaitokset ovat kouluttaneet yksiköiden henkilökuntaa ja paloturvallisuuteen liittyen, kuten alkusammutus. Paloilmamaisimien huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.

Poliisiviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden, henkilöstön ja kiinteistön turvallisuuden lisäämiseksi sekä naapurustotyötä.

## Henkilöstö

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

Henkilöstön riittävyys varmistetaan noudattamalla asetettuja henkilöstömitoitusvaatimuksia sekä pitämällä vahva sijaisrinki. Henkilöstön määrään resursoidaan riittävästi, jotta voidaan taata laadukas ja hyvä asiakastyö. Tavoitteemme on mahdollistaa asiakkaillemme oikea, heille arvoa tuottava paikka palveluissamme, toiminnoissamme ja yhteisöissämme sekä tasavertainen yhteiskunnassa, jotta tämä toteutuu, työvuoroissa on oltava riittävästi koulutettua henkilökuntaa.

Paikalla oleva henkilöstö koostuu eri koulutuksista, kokemuksista ja tehtävänkuvista. Näin varmistetaan, että asiakkaiden mahdollisiin palvelutarpeisiin pystytään vastamaan mahdollisimman nopeasti ja osaamista erilaisiin tilanteisiin on riittävästi.

Sijaisia otetaan aina tarpeen mukaan ja perehdytämme sijaiset työtehtäviin käyttämällä apuna perehdytysvuoroja sekä sijaisten kanssa käydään läpi tarvittavat perehdytysmateriaalit.

Tällä hetkellä pääkaupunkiseudun kotiin vietävissä palveluissa työskentelee noin 20 henkilöä. Työntekijöiden kokonaismäärään lasketaan mukaan kaikki sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen omaavat työntekijät, jotka tekevät kuntouttavia tukikäyntejä. Lisäksi yksikössä työskentelee yksikönpäällikkö, joka vastaa yksikön kokonaistoiminnasta sekä kaksi tiimiesihenkilöä. Toinen heistä toimii lähiesihenkilönä Espoossa, toinen Helsingissä ja Vantaalla. Toiminnan johtajalla/vastuuhenkilöllä on sosiaali- tai terveysalan tutkinto, johon sisältyy mielenterveysalalle suuntaavia opintoja (esim. sosionomi AMK tai sairaanhoitaja AMK tai sairaanhoitajan opistoasteen tutkinto). Muulla henkilöstöllä on vähintään lähihoitajan/mielenterveyshoitajan tutkinto

Kotiin vietävissä palveluissa sijaisia käytetään tarvittaessa. Pyritään käyttämään asiakkaat tuntevia sijaisia, jolloin voidaan varmistua palvelun jatkuvuudesta ja laadusta myös henkilöstön poissaolojen aikana. Sijaiset perehdytetään perehdytysvuoroissa, ennen kuin heitä hyödynnetään täysimääräisesti asiakastyössä. Sijaisjärjestelyihin ryhdytään välittömästi, kun tarve havaitaan.

Jokaiselle tehtävälle on oma tehtävänkuvansa, 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. Lähiesihenkilöille on kanavia, joissa voivat keskustella työn liiallisesta kuormittumisesta. Näitä ovat esimerkiksi oma lähiesihenkilö sekä Sininauha Oy:n henkilöstöhallinto.

Yksikössä on yksikönpäällikkö ja kaksi tiimiesihenkilöä, jolla takaamme sen, että esihenkilötyöhön löytyy riittävästi aikaa. Yksikönpäällikkö hoitaa pääsääntöisesti hallinnollisia tehtäviä ja tiimiesihenkilöt tukevat työntekijöitä asiakastyössä.

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Yksikönpäällikkö on vastuussa oman toimintansa henkilöstöstä ja valitsee omaan yksikkönsä 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 tehtävän mukaan 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 rekrytoinneissa vaikuta hakijan sukupuoli, ikä, uskonto tai muu syrjivä periaate. Arvostamme ja kiinnitämme huomiota rekrytoinneissa arvostavaan kohtaamiseen asiakkaiden kanssa sekä hyviä tiimityötaitoja.

Sijaisten rekrytoinnissa käytämme TalentAdore järjestelmän lisäksi muita kanavia. Sijaisehdokkaat voivat olla myös yhteydessä suoraan yksikköön.

Rekrytointi järjestetään tilanteen vaatimalla tavalla, joko sisäisesti tai avoimen haun kautta. Henkilökunta täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset sekä palvelunostajan kanssa tehdyn sopimuksen vaatimukset. Ammatillisiin vaatimuksiin sekä kelpoisuusvaatimukseen kiinnitetään huomiota jo rekrytointivaiheessa. Rekrytoinnin suorittavat tiimiesihenkilöt ja yksikönpäällikkö.

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

Sijaisten kanssa soveltuvuus todetaan niin sanotuilla perehdytysvuoroilla, jossa sijaista perehdytetään tehtävään ja annetaan erilaisia työtehtäviä. Myös kaikilta sijaisena toimivilta henkilöiltä



tarkistetaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä pätevyys sijaista-  
maansa tehtävään.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Sininauha Oy:lla on luotu perehdytysprosessi, jonka mukaan jokainen uusi työntekijä tai uuteen työtehtävään siirtyvä henkilöstön jäsen 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 tilaisuuksia sekä intranettiin luodulla Perehdytys-alustalla. Yksikön esihenkilöt kertovat organisaatorakenteesta ja yhteisistä käytänteistä. Yhteisessä intrassa on henkilöstökäsikirja, jossa selitetään kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat. Intraan tutustuminen ja sen sisällön läpikäyminen on osa perehdytysprosessia. Perehdytysprosessin etenemisestä vastaa yksikön esihenkilö.

Oman yksikön perehdytyksen laadusta ja ajantasaisuudesta huolehtii jokaisen yksikön esihenkilöt sekä mahdollisesti nimetty yksikön perehdytysvastuussa oleva työntekijä. Perehdytyksessä painotetaan erityisesti asiakastyön osaamista ja turvallisia työtapoja. Sininauha Oy:lla on käytössään Mentori-malli, jossa jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään omasta yksiköstä oma perehdyttäjä, 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, ettei toimintayksikössä tehdä rajoittavia toimenpiteitä. Sijaisten perehdytyksessä huolehditaan ensisijaisesti kyseisen yksikön perehdytyksestä toimintatapoihin. Sijaiset tulevat ensin perehdytysvuoroihin, joissa 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.

Uuden työntekijän tullessa koko henkilökunta osallistuu työntekijän tiimiyttämiseen sekä perehdyttämiseen. Perehdytyksessä työntekijä saa kirjallista tietoa organisaatiosta, toimintatavoista sekä käytännöistä yksikössä. Organisaatiolla on kirjallinen perehdytysuunnitelma. Opiskelijoilla on nimetty työpaikkaohjaaja, joka vastaa opiskelijan perehdyttämisestä ja ohjaamisesta.

Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan tarjoamalla seitsemän (7) palkallista koulutuspäivää vuodessa ja oppisopimusopiskelu on mahdollista. Henkilöstölle järjestetään kehittämispäiviä

omissa yksiköissään sekä talon sisäisiä erilaisia seminaareja. Sininauha Oy:n henkilöstölle on ke-  
rätty intraan tietopaketteja erilaisista työtä tukevista aiheista. Tietopaketit ovat laajoja ja koostuvat  
pääasiassa noin 1,5 tunnin luennoista. Luennoilla käsitellään esimerkiksi mielenterveyden ja päih-  
teiden vaikutuksia toisiinsa ja mitä haittoja vähentävä työ tai toipumisorientaatio on. 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 asiakasyön tai tiimityöskentelyn osaa-  
mista lisääviin ulkopuolisiin koulutuksiin yksikön päällikön harkitsemana. Jokainen työntekijä osal-  
listuu vuodessa vähintään 4 työpäivän verran täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulutukset tuke-  
vat asiakastyön osaamista ja nivoutuvat Sininauha Oy:n strategian linjauksiin. Sininauha Oy:llä on  
käytössä myös työnkierron mahdollisuus, johon henkilöstöä kannustetaan.

Täydennyskoulutusta järjestetään talon sisällä säännöllisesti. Näitä ovat sisäiset ja ulkoiset koulu-  
tukset sekä seminaarit sekä webinaarit. Erilaisia asiakastyöhön liittyviä ammattitutkintoja voi suorit-  
taa työn ohella.

Sininauhasäätiö-konsernille on tehty osaamisen kehittämisen suunnitelma, joka päivitetään vuosit-  
tain tai muutosten jälkeen. Se on jokaisen työntekijän nähtävillä intrassa.

Palveluissa suunnitellaan myös vuosittain täydennyskoulutustarpeet sekä yhteiset kehittämispäi-  
vät, joihin kuuluu koulutuksellinen osuus. Onnistumiskeskusteluissa käydään läpi jokaisen työnteki-  
jän yksilölliset koulutus- ja kehittämistarpeet sekä tehdään suunnitelma niiden toteuttamiseksi.

## Toimitilat

Jokainen asukas asuu vuokraamassaan asuinhuoneistossa. Vuokraamisessa noudatetaan asuin-  
huoneenvuokralakia. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa poissa.  
Asukas itse päättää asuntonsa sisustamisesta noudattaen asuinhuoneenvuokralakia sekä kiinteis-  
tön järjestyssääntöjä sekä palveluntilaajan tukisopimusta. Kotiin vietävissä palveluissa tuki viedään  
asiakkaan omaan kotiin ja hänen omaan elinympäristöönsä. Asiakasta on mahdollisuus tavata  
myös Sininauha Oy:n asiakastapaamisiin tarkoitetuissa tiloissa, tai muussa erikseen sovitussa pai-  
kassa, kuten julkiset palvelut tai harrastuspaikat. Asiakkailla on myös käytössään Sininauhasäätiön  
Illusia päiväkeskukset.

## Teknologiset ratkaisut

Yksikössä ei ole käytössä kulunvalvontaan liittyviä teknologisia ratkaisuja, sillä asiakkaat asuvat  
omissa vuokra-asunnoissaan. Asukkailla ei ole myöskään turva- tai kutsulaitteita.



Asiakkailla 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.

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.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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. Terveysterveysten laitteista ja tarvikkeista tehdään vaaratilanneilmoitukset Sininauha Oy:n yleisten poikkeamailmoituskäytäntöjen mukaisesti.

Asiakas saa tarvitsemansa apuvälineet julkisen terveyden- tai sosiaalihuollon palveluista. Henkilökunta auttaa asiakasta hankkimaan hänen tarvitsemiaan apuvälineitä sekä tukee niiden käytössä. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineen luovuttajan ohjeiden mukaan sekä ohjaamassa paikassa.

Henkilökunnan saadessa tietoonsa asiakkaanapuvälineen aiheuttamasta vaaratilanteesta, henkilökunta tukee asiakasta tekemään ilmoituksen tai tekee asiakkaan puolesta ilmoituksen apuvälineen toimittajalle.

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

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.

Yksikönpäällikkö ja tiimiesihenkilöt seuraavat asiakastyön kirjautumisen toteutumista. Työntekijöiden työjärjestelyissä huomioidaan, että kirjaamiselle on varattu tarpeeksi aikaa. Dokumentointia toteutetaan säännöllisesti. Jokaiselle asiakkaalle luodaan oma manuaalinen kansio, jossa säilytetään tarvittavia virallisia asiakirjoja ja sopimuksia. Sähköiselle asiakaskortille tehdään säännöllisesti asianmukaiset asiakaskirjaukset ja merkinnät asiakkaan tapaamisista sekä kontakteista liittyen asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Lisäksi sinne kirjataan yhteiset sopimukset sekä toimenpiteet työntekijöiden välisen tarvittavan tiedonsiirron takaamiseksi.

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 muun muassa 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.

Toimintayksikölle on laadittu seloste tietojenkäsittelytoimista. Lisäksi noudatetaan tilaajien palvelusopimuksissaan määrittelemiä ehtoja tietosuojassa ja tietojen käsittelyssä. Tietosuojaohjeistuksen päivittämisestä vastaa Jari-Juhani Helakorpi, puh. 040 7498105. Henkilökunnalle annetaan säännöllisesti koulutusta tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyvissä asioissa.

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

Toiminnassa noudatetaan yleisiä sosiaali- ja terveydenhuollon säädöksiä sekä hyviä tapoja asiakaskirjaamisen suhteen. Asiallinen, täsmällinen, hyvää käytäntöä noudattava

dokumentointiohjeistus käydään läpi kaikkien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään käyttämään DomaCare-asiakastietojärjestelmää, joka tallentaa kaiken metadatan, miten ja kuka asiakastietoja on käsitellyt. Jokaisella DomaCaren käyttäjällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Sininauhasäätiö-konsernissa järjestetään henkilökunnalle kirjaamisvalmennuskoulutusta. Sininauhasäätiö-konsernin uusille työntekijöille tarkoitetuissa perehdyttämispäivissä kerrataan tietosuoja-asioita.

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

Varsinaisia akuutteja kehittämistarpeita ei ole toiminnassa todettu.

Tietoon saatuun riskiin tai palautteeseen puututaan mahdollisimman nopeasti. Asia käsitellään henkilökunnan ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi. Tarvittaessa kuullaan lisää ilmoituksen tekijää tai havaitsijaa korjaavaa tai parantavaa toimenpidettä suunniteltaessa. Toimenpiteitä suunniteltaessa ja toteuttaessa asumispalveluyksikkö voi pyytää tueksi tarvittaessa muuta Sininauhasäätiö-konsernin henkilökuntaa tai konsernin ulkopuolista osaamista. Ilmoittajaa informoidaan suunnitelluista toimenpiteistä ja aikataulusta.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys Helsinki 10.9.2024

Allekirjoitus Ann Kallio