

RUUSULANKATU 10 OMAVALVONTASUUNNITELMA



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
www.sininauhakoti.fi

SISÄLTÖ

RUUSULANKATU 10 OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	34
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	34



Sininauhasäätiö-konsernin omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat omavalvontaohjelmaan sekä Valviran antamiin ohjeistuksiin.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Sininauha Oy

Y-tunnus: 2391887-7

Hyvinvointialue: Helsingin kaupunki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Asumispalveluyksikkö Ruusulankatu

Katuosoite: Ruusulankatu 10

Postinumero: 00260 Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Helsingin kaupunki, kirjaamo@hel.fi

Palvelumuoto asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tuettu asuminen: Asunto ensin- periaatteella. 95-asiakaspaikkaa.

Esihenkilö: Juuso Junttila

Puhelin: 050 4094 020 Sähköposti: juuso.junttila@sininauhakoti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 20.5.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tuettu asuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Fysioterapeutin palvelut, tmi Sasu Setälä

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. Ruusulankadulla on oma sijaislista, jolloin saadaan pidettyä varmuus siitä, että Ruusulankadulla 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?

Ruusulankadun yksikönpäällikkö on kokonaisvastuussa omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuu koko henkilökunta. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytystä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Juuso Junttila, juuso.junttila@sininauhakoti.fi, 050 4094 020

Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan oma- ja valvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia esimerkiksi toiminnan kehittämisen myötä. Lisäksi esimerkiksi muuttunut lainsäädäntö, viranomaisohjeet tai palvelukuvaukset voivat olla perusteena oma- ja valvontasuunnitelman päivittämiseksi. Oma- ja valvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Oma- ja valvonnasta raportoidaan valvontalain 741/2023 edellyttämällä tavalla.

Oma- ja valvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön oma- ja valvontasuunnitelma on nähtävillä?

Oma- ja valvontasuunnitelmaan voi tutustua sähköisesti osoitteessa www.sininauhakoti.fi. Henkilökunnalle oma- ja valvontasuunnitelma on saatavilla viranomaiskansiossa (toimistossa tai Sharepoint-työtilassa). Asukkaat ja vierailijoille oma- ja valvontasuunnitelma on saatavilla sisäänkäynnin yhteydessä olevasta aulasta, missä se on kiinnitetty muovitaskulla pylvääseen, näkyvälle paikalle.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Sininauhasäätiö-konsernitaso:

Sininauhasäätiöllä on pitkä historia asunnottomien ja syrjäytyneiden ihmisten puolustajana. Me uskomme, että kaikki lähtee asunnosta: jokaisella on oikeus omaan kotiin, omalla ovellaan ja omalla nimellään. Sininauhasäätiö perustettiin vuonna 1957 tarjoamaan apua ja tukea asunnottomille ja päihde- sekä mielenterveysongelmallisille ihmisille. Kuudenkymmenen toimintavuotensa aikana Sininauhasäätiö on antanut tuhansille asunnottomille mahdollisuuden omaan kotiin – erilaisista vaikeista päihde-, talous ja mielenterveyshaasteista tai mahdollisesta rikostaustasta huolimatta. Sininauha Oy on kokonaan Sininauhasäätiön omistama osakeyhtiö.

Sininauha Oy tuottaa asumis- ja päihdepalveluita. Tarjoamme asiakaslähtöistä tuettua asumispalvelua sekä yhteisöllistä ja tehostettua palveluasumista Asunto ensin- ja päihdeettömissä yksiköissä. Lisäksi tuotamme tiilapais- ja hätämajoitusta 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 päihteitä käyttävien ja mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden kohenemistä.

Keskustelemme jokaisen Sininauhan asuntoon muuttavan kanssa siitä, kuinka oman kodin ympäristö otetaan huomioon. Teemme aktiivisesti työtä sen eteen, että jokainen Sininauhan kodissa asuva hyväksytään osaksi asuinalueen naapurustoa. Jatkuvaa vuoropuhelua asukkaidemme, naapuruston ja siellä toimivien yritysten, laitosten ja viranomaisten kanssa kutsumme ympäristötyöksi. Naapuruston kanssa järjestämme myös yhteisiä tapahtumia. Naapurustotyötä varten on laadittu oma naapurustotyön suunnitelma, joka ohjaa naapurustotyön toteuttamista.

Yksikkötaso:

Ruusulankadun toimintaa ohjaa keskeisesti sosiaalihuoltolaki sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki. Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asukkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Tilaa-asiakkaan kanssa tehtävät **sopimukset** ohjaavat kaikkea toimintaa ja työtä. Helsingin kaupunki ostaa tuetun asumisen palveluita Ruusulankadulta. Sopimuksien sisältö voi määritellä asukkaan saamaa palvelua. Helsingin kaupunki vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, sekä tarpeen mukaisten palveluiden järjestämisestä.

Asumispalveluyksikkö Ruusulankatu sijaitsee Helsingin Töölössä. Ruusulankatu tarjoaa tuettua asumista erityisesti sellaisille pitkäaikaisasunnottomille ja asunnottomuuden uhan alla oleville henkilöille, joilla on taustallaan päihde- ja mielenterveysongelmia. Työmme pääajatuksena on asunnottomuusongelman ja sen haittojen poistaminen. Asunnottomuus aiheuttaa syrjäytymistä, huomattavia fyysisiä ja psyykkisiä riskejä yksilölle, häiriöitä yhteiskuntaan ja yhteisöihin sekä muita vakavia haittatekijöitä. Näemme asunnottomuuden ihmisen erittäin vaikeana elämäntilanteena, ja ajattelemme, että asunto on ihmisen perusoikeus, eikä sitä tarvitse ansaita. Haluamme nähdä ja kohdata asunnottoman ihmisen tasa-arvoisena, tärkeänä ihmisenä omana itsenään.

Ruusulankadun toiminnan tavoitteena on parantaa ja vakiinnuttaa asukkaiden asumisedellytyksiä: säilyttää sekä vahvistaa toimintakykyä, ohjata asukkaita palveluiden ja etuuksien piiriin, sekä katkaista asunnottomuuden kierre mahdollistaen pysyvän asumisen omassa asunnossa sekä selviytymisen yhteiskunnassamme. Asuminen Ruusulankadulla on tuettua asumista, arjen ja elämän hallintaa henkilökunnan tuella vahvistaen.

Tuki on kokonaisvaltaista ja moniammatillista, asukkaan yksilöllisiin tarpeisiin räätälöitynä. Henkilökunta kohtaa asukkaita matalalla kynnyksellä. Työskentelyssä huomioidaan kokonaisvaltainen hyvinvointi, toimivat verkostot sekä osallisuuteen ja arjen aktiivisuuteen kannustava ote.

Asukkaamme ovat meille tärkeitä ja heidän hyvinvoinnistaan kannetaan huolta. Teemme aktiivisesti työtä suvaitsevuuksien ja moniarvoisuuden puolesta. Ajattelemme, että jokaisella on oikeus ihmisarvoiseen elämään ja tasa-arvoiseen kohteluun. Kunnioitamme ihmisen itseisarvoa yksilönä ja yhteiskunnan jäsenenä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Sininauhasäätiö-konsernitason strategia:

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

Tavoitteemme on mahdollistaa asukkaillemme 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 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. Arvojamme ovat merkityksellisyys, ennakkoluulottomuus ja toivo.

Yksikkötaso:

Asunto ensin -periaate ja asumisen turvaaminen ohjaa kaikkea toimintaamme. Asunto ensin -periaatteen mukaisesti asiakkaalle annetaan asunto, jonka jälkeen haasteiden työstäminen on mahdollista elämänhallintaa lisäämällä. Periaate korostaa asukkaan itsemääräämisoikeutta valita itse toimenpiteet ja edetä omilla ehdoillaan. Kaikki työ lähtee asukkaan omista ajatuksista, toiveista ja tavoitteista. Työtä tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Asumista säätelee huoneenvuokralaki, joka mahdollistaa asukkaalle tavanomaisen asumisen. Asumisen turvaaminen haasteista huolimatta valmentavalla työotteella on tärkein tehtävämme. Asunto ensin -periaatteen mukainen työskentely tukee toipumisorientoitunutta työtettä.

Ruusulankadulla on 93 asuntoa. Asunnot ovat seitsemässä eri kerroksessa. Asuntojen koko vaihtelee, mutta ne ovat pääasiassa yksiöitä noin 26m². Koulutettu henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Suunnitelmallinen asiakastyö: Ruusulankadulla asiakastyö on kaiken perusta ja työskentelyssä asiakas on keskiössä. Asukkaan kanssa laaditaan Sinimittari, joka toimii asukkaan toipumista seuraavana työvälineenä, sekä luo suunnitelman työlle asukkaan tarpeisiin perustuen. Realistinen ja kannustava suunnitelma antaa asukkaalle motiivin kiinnittyä tuen piiriin sekä ennaltaehkäisee mahdollisia asumista vaarantavia tekijöitä. Ammattilaisen on tärkeä ymmärtää oikea-aikaisuus, valmentava työote sekä itsemääräämisoikeus. Ohjaaja toimii rinnallakulkijana, kannustaa ja toimii alulle laittavana moottorina motivoiden asukasta eteenpäin.

Omaohjaajatyöskentely: Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja. Omaohjaaja työskentelee asukkaan kanssa yhdessä asetettujen tavoitteiden eteen. Omaohjaajatyöskentelyn tarkoituksena on luoda suhde asukkaaseen, auttaa, kuunnella ja olla tukena. Omaohjaaja tapaa asukasta säännöllisesti. Omaohjaajatapaamisilla voidaan vaihtaa kuulumisia ja keskustella, kartoittaa avun/tuen tarvetta, auttaa asunnon siivouksessa ja asumisessa yleensä, pohtia tulevaisuutta sekä hoitaa terveys- ja talousasioita.

Toiminnallinen arki: Asukkaat ovat osa konserniamme ja osallistuvat toimintamme kehittämiseen. Asukkaille tarjotaan mahdollisuuksia mm. matalan kynnyksen työtoimintaan ja mahdollisuutta vertaisohjaajana toimimiseen. Asukkaat ovat osa Ruusulankadun päivittäistä arkea ja osallistuvat esimerkiksi naapurustotyöhön ja kiinteistöhuoltoon, kukin kykynsä ja halunsa mukaan. Yksikössämme toimii kaksi työvalmentajaa, jotka osallistavat asukkaita siivous- ja kiinteistöhuoltotöihin. Työvalmennuksen tavoitteena on lisätä asukkaiden osallisuutta ja tuoda arkeen rytmiä sekä mielekästä tekemistä.

Keskeistä työllemme on **haittoja vähentävä** toiminta työssä. Pyrimme ennakoimaan tilanteita ja puuttumaan niihin varhaisesti, jotta asuminen voisi jatkua. Haittoja vähentävää työtä ovat mm. ympäristöön ja lähialueille kohdistuva työskentely (naapurustotyö) ja rikollisuuden ennalta ehkäiseminen. Päihdetyömme tähtää päihde- ja terveyshaittojen ennaltaehkäisyyn, sekä päihdehoitoon kiinnittymiseen.

Kohtaaminen: Asiakkaan kunnioittava kohtaaminen on Ruusulankadulla kaiken toiminnan lähtökohta. Työskentelemme asiakaslähtöisesti asukkaan rinnalla kulkien. Ruusulankadun tilat mahdollistavat asukkaiden kohtaamisen, sillä jokainen sisääntuleva asukas kulkee yhteisen aulatilan läpi. Aulaan on luotu yhteisöllinen tila, joka mahdollistaa television katsomisen, yhteiset kahvihetket ja keskustelun asukkaiden ja henkilökunnan kesken. Henkilökunta on läsnä aulatiloiissa vuorokauden ympäri ja näin ollen aina asukkaiden saatavilla.

Sininauhasäätiön perusta ja arvot nojaavat kristillisyyteen. Ruusulankadun toimintaa ohjaa kristillinen ihmiskäsitys; jokainen ihminen on tasa-arvoinen ja yhtä tärkeä omana itsenään. Työssä korostuu läsnäolo ja kohtaamiset, joissa pyrimme osoittamaan arvopohjaamme. Sininauhasäätiössä työskentelee pappi, joka vastaa hengellisen työn kokonaisuudesta.

Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

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

Yksikönpäällikkö vastaa oman Ruusulankadun palvelun laadusta ja laadunseurannasta. Yksikönpäällikön tukena on laadunhallinnan järjestelmät ja mittarit, joiden avulla hän pystyy seuraamaan ja valvomaan Ruusulankadulla tehtävän työn laatua. Sininauha Oy:ssä on käytössä seuraavat laadunhallintajärjestelmät/mittarit: Sinimittari, Siqni henkilöstökysely, Roidu asiakastytyväisyyskysely, poikkeamailmoitus raportti, sidosryhmäkyselyt, sekä eri järjestelmistämme saamat tilastot. Lisäksi omavalvonnan mittareita on kehitetty yksikön sisällä. Näitä ovat esimerkiksi toteutuneet omaohjaajatapaamiset ja työ- ja vertaistoimintoihin osallistuneiden asiakkaiden määrä.

Tiimiesihenkilö toimii työryhmän lähiesihenkilönä ja vastaa asiakastyön laadukkaasta toteutumisesta. Tiimiesihenkilö käy säännöllisesti asumisohjaajien kanssa tavoite- ja arviointikeskusteluja, joiden pohjana käyttää asiakastyön mittareita (esimerkiksi omaohjaajatapaamiset sekä kotikäynnit).

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Se on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä ja suunnittelua. Tavoitteena on hallita riskejä ennakoivalla toiminnalla riskien realisoitumisen ehkäisemiseksi. Alla listaus tunnistetuista riskeistä.

Fyysinen ympäristö:

- **Portaat:** Toimintaa harjoitetaan 9-kerrosta käsittävässä kerrostalossa. Talossa on portaita ja hissejä. Kaatumien portaissa voi olla mahdollista. Riski kaatumiseen kasvaa päihtyneenä. Huomioimme, että talossa asuu vain asukkaita, joilla on fyysistä toimintakykyä kiivetä portaita ja toisaalta esimerkiksi tulipalotilanteessa poistua kokoontumispaikalle riittävällä tavalla. Paloturvallisuuden suhteen on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma.
- **Vaaralliset esineet:** Esimerkiksi suojamaaton käytetty neula muodostaa riskin asukkaan terveydelle. Riskiä on minimoitu jakamalla asukkaille riskijäteastioita. Tämän lisäksi lähiympäristössä tehdään joka päivä ympäristökierroksia, joilla esimerkiksi neuloja ja muita jätteitä kerätään löydettyinä. Ruusulankadulla työskentelee siistijä, jonka tehtävänä on huolehtia yleisten tilojen siisteydestä.
- **Liukastuminen:** Asumisyksikön piha-alue on pääasiassa betonia sisältäen myös betoniportaita. Pihalue ja portaat voivat olla liukkaita etenkin talvella. Riskiä hallitaan mm. rikkomalla jäätä ja hiekoittamalla ulkoalueita. Apuna toimii kiinteistöhuolto, Töölön kiinteistöpalvelu.
- **Yleinen turvallisuus / järjestys:** Ruusulankadun kiinteistö käsittää yhteisiä tiloja ja kerroksia, joissa on asuntoja. Suurehko talo voi haastaa henkilökuntaa ohjauksessa, sekä hankaloittaa reagointia tilanteisiin niiden sattuessa. Henkilökunnan tekemät säännölliset kerroskierrokset ja näkyvyys koko kiinteistössä on ensisijaista riskin hallitsemiseksi.
- **Paloturvallisuuteen** liittyvät seikat ovat keskeistä turvallisen toiminnan ja asumisen kannalta. Esimerkiksi päihtymystilasta johtuvat sammumiset voivat aiheuttaa riskin paloturvallisuudelle. Tyypillistä on ruoan käryäminen uunissa tai liedellä. Riskiä hallitaan perehdyttämällä uusia työntekijöitä paloturvallisuuteen liittyen. Lisäksi kiinteistö on varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä (sprinkler), sekä paloilmalaitteistoilla, jossa on viive-toiminto. Ruusulankadulle on laadittu oma pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Asukkaiden asumisen aktiivinen ohjaus on avain turvalliseen asumiseen. Tämä sisältää mm. kotikäyntejä.

Sosiaalinen ympäristö:

- **Naapuruston huomioiminen:** Toisinaan Ruusulankadun henkilökunnalle tulee yhteydenottoja naapurustolta, esimerkiksi näpistyksistä lähikaupasta tai naapuritaloyhtiöistä. Asukkaan asumisen jatkumisen kannalta jatkuva naapurustossa aiheutuva häiriö voi vaarantaa asumisen. Riskiä on pyritty minimoimaan uutta asukasta tiedottamalla naapuruston huomioimisesta, sekä varhaisella puuttumisella erilaisiin tilanteisiin ja tapahtumiin. Riskin hallitsemiseksi vuorovaikutus naapuruston kanssa on ensisijaista, jotta pääsemme puuttumaan tapahtuneisiin häiriöihin. Ruusulankadulla järjestetään Hyvä Naapuri-iltoja naapurustolle. Naapurustotyö on keskeinen osa Asunto ensin -periaatetta. Ruusulankadun naapurustotyötä ohjaa naapurustotyön suunnitelma.

- Henkilökunnan toimintatavat voivat muodostaa riskin esimerkiksi asukkaan itsemääräämisoikeuden suhteen. Asuinhuoneiston vuokralaki haastaa ammattilaisia työssään, esimerkiksi asukkaan kieltäessä asuntoon tulemisen. Riskienhallinnaksi pyrimme tekemään päätöksiä aina asukkaan edun mukaisesti ja ottamaan kaikessa päätöksenteossa asukkaannäkökulman huomioon. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset ja muu saatu palaute on keskeistä henkilökunnan toimintatapoja arvioidessa. Tiivis ja toimiva kontakti asiakkaaseen on keskeistä riskinhallitsemiseksi.
- Henkilökunnan riittävyys: Sosiaali- ja teveysalan yleinen työvoimapula heijastuu myös Ruusulankadun toimintaan. Etenkin kriittisiä ovat äkilliset sairastumistapaukset ja niiden korvaaminen. Riskiä pyritään hallitsemaan selkeyttämällä toimintaohjeita, sekä konsernitasolla esimerkiksi sisäisten sijaisten avulla. Henkilökunnan kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin tukeminen on keskeistä sairauspoissaolojen ennaltaehkäisyssä. Työhyvinvoinnin kehittämisessä korostuu esihenkilöiden johtamistaidot.
- Päihteiden käyttö / muut asukkaat: Päihteiden käyttö talossa aiheuttaa toisinaan riskejä etenkin asukkaiden välisessä kanssakäymisessä. Etenkin muuntohuoneet saattavat tehdä asukkaan käytöksestä ennustamatonta ja tilanteisiin voi liittyä fyysistä väkivaltaa. Riskin hallitsemiseksi henkilökunnan näkyvyys ja asukkaisiin luodut kontaktit ovat ensiarvoisen tärkeitä. Tapahtunut tilanne käydään aina asukkaan kanssa läpi ja sovitaan jatkosuunnitelmasta, sekä miten tapahtunutta voitaisiin ennaltaehkäistä jatkossa. Päihteiden käyttöön liittyy muita erittäin huomattavia riskejä, jotka pahimmassa tilanteessa voivat johtaa asukkaan kuolemaan. Näitä ovat esimerkiksi yliannostukset, päihtymytilasta johtuvat hetken mielijohteet ja tarttuvat taudit. Näitä riskejä pyritään vähentämään henkilökunnan osaamisen vahvistamisella ja haittoja vähentävällä työotteella.
- Asukkaan velvollisuudet: Asukkaan ja Sininauha Oy:n välille sovitaan vuokrasopimus, jota tulkitaan asuinhuoneistonvuokralain mukaan. Asukkaan tulee maksaa asunnosta vuokraa, ylläpitää sitä asianmukaisesti ja asumisen ei pidä häiritä muita talon asukkaita. Riski asumisen päättymiselle voi muodostua jos asukkaalla ei ole riittävästi toimintakykyä esimerkiksi muiden asukkaiden huomioon ottamiseen. Riskin hallitsemiseksi on tärkeää että omaohjaajatyöskentely on aktiivista ja sitä tehdään kokonaisvaltaisella työotteella. Asumisen häiriöihin pyritään puuttumaan mahdollisimman pian, ennen kuin tilanne eskaloituu.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Toimintasuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Pehdytysuunnitelma
- Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely
- Ohje epäkohtailmoituksesta
- Tiimisopimus
- Johtamisen käsikirja
- Sinimittari
- Työyhteisön kehittämissuunnitelma
- Pehdytyskansio
- Osaamisen kehittämissuunnitelma
- Poikkeamailmoitusprosessi
- Työtaturmien sekä vakavien vaara- ja uhkatilanteiden tutkintaprosessi
- Työturvallisuuskäsikirja (intranet)
- Naapurustotyön suunnitelma

Ilmoitusvelvollisuus

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

Sosiaalihuoltolaki (48 § ja 49 §) ja valvontalaki (27 §) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökuntaa ilmoittamaan
viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikönpäällikölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia
tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapi-
tosäännösten estämättä.

Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitukseen tehneeseen henkilöön ei
saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä
sosiaalipalvelun tuottajia.

Ilmoitus tehdään yksikönpäällikölle hyödyntäen joko Poikkeama -ilmoitus pohjaa tai sähköpostitse osoitteen
juuso.junttila@sininauhakoti.fi.

Ilmoitus tehdään aina, kun asiakkaaseen kohdistuu epäkohta tai sen uhka. Ilmoitusta ei tehdä henkilökun-
taan liittyvistä tilanteista.

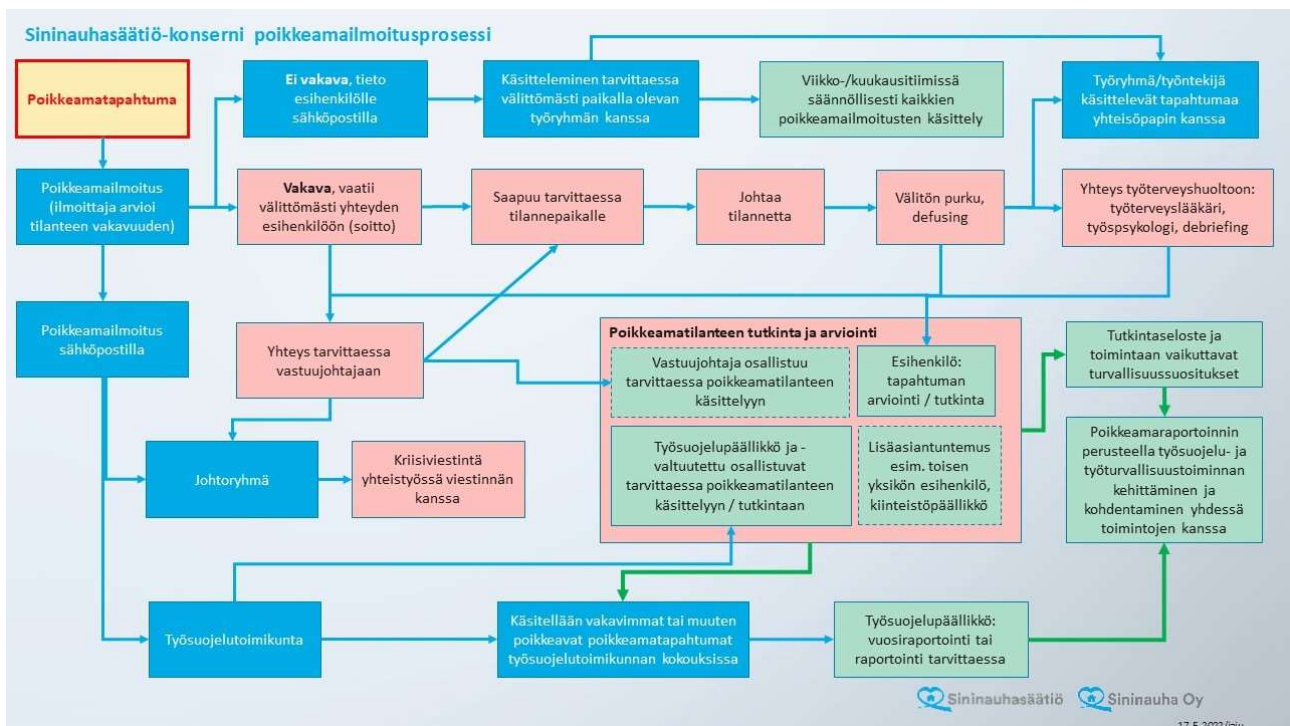
Valvontalaki (28 §) edellyttää ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoittamaan ja ilmoituksen tehnyt hen-
kilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen
epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Mikäli toiminnan vastuhenkilö ei riittävällä tavalla reagoi epäkohdan poistamiseksi, tulee ilmoitus tehdä sille hyvinvointialueelle tai Helsingin kaupungille, jolla yksikkö sijaitsee; kirjaamo@hel.fi tai aluehallintovirastoon (etelä-Suomen aluehallintovirasto).

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

Henkilökunta puuttuu mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin ja turvallisuus- tai laatupoikkeamiin korjaamalla tai poistamalla ne, tai ilmoittamalla niistä esihenkilölleen. Haitta- eli poikkeamatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan sähköisesti poikkeamailmoituslomakkeeseen esimerkiksi tietokoneella tai älypuhelimella. Lomake on saatavilla Sininauhasäätiö-konsernin intranetistä. Lomakkeen täyttämisen opetteleminen on osa perehdytysprosessia. Kun poikkeamailmoitus hyväksytään ja lähetetään, menee saapuneesta poikkeamailmoituksesta tieto Ruusulankadun esihenkilölle sekä työsuojelutoimikunnan ja konsernin johtoryhmän jäsenille.

Vakavat poikkeamat raportoidaan aina pääasiassa sähköpostitse tilaaja-asiakkaalle, eli Helsingin kaupungille.



Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus raportoida joko kirjallisesti, puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa havaitsemistaan poikkeamista suoraan henkilökunnalle ja tarvittaessa yksikönpäällikölle tai palvelualuepäällikölle. Asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus lähettää viesti omalla nimellään tai anonyymisti tai tehdä Whistleblowing-ilmoitus Sininauha Oy:n internetsivujen kautta, tai he voivat olla suoraan yhteydessä Sininauha Oy:n palveluiden tilaajaan, kuten hyvinvointialueen yhteyshenkilöön.

Epäkohdat käsitellään yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa tapauskohtaisesti. Tarkoituksena on varmistaa, että epäkohta ei toistuisi ja että palvelu pääsee jatkumaan laadukkaasti. Mikäli korjaavat toimenpiteet aiheuttavat muutoksia asukkaiden tilanteeseen, tiedotetaan niistä sekä suullisesti että kirjallisesti asianosaisia ja sopimuksen mukaisesti palveluiden tilaajaa. Henkilökunta voi raportoida myös välittömästi Ruusulankadun esihenkilöille havaitsemistaan poikkeamista. Yleiseen turvallisuuteen liittyvistä havainnoista henkilökunta täyttää poikkeamailmoituslomakkeen.

Pääasiassa asiakaspalautteet saadaan jokapäiväisissä vuorovaikutustilanteissa. Asukkaiden antamia palautteita kerätään henkilökunnan tiimipalaveriin käsiteltäväksi. Asukkaita kannustetaan palautteen antamiseen – palaute on toiminnan kehittämisen kulmakivi. Erityisen tärkeää on, että asukkaat kokevat palautteen antamisen turvalliseksi.

Ruusulankadulla järjestetään neljä kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskysely, jossa asukkailla on mahdollisuus antaa anonyymisti palautetta ja kertoa palvelukokemuksestaan. Lisäksi asukkailla on oma palautelaitikko yhteisötilassa, johon palautteen voi jättää kirjallisesti. Yhteisökokous järjestetään keskiviikkoisin, jolloin asukkailta voidaan kerätä palautteita ja toiveita toiminnan kehittämiseksi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen sekä korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamatilanteet ja -havainnot käydään läpi välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimipalavereissa. Tapahtuneista poikkeamista keskustellaan yhdessä työryhmän kanssa ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Tiimipalavereista tehdään aina muistiot. Mikäli asia sitä vaatii, vie yksikönpäällikkö asian Sininauha Oy:n liiketoiminnan johtoryhmään käsiteltäväksi.

Ruusulankadulla pidetään joka viikko keskiviikkoisin tiimipalaveri, jossa poikkeamia ja yhteisiä asioita käydään läpi ja kehitetään toimintaa. Asiakaspalautteiden käsittely on osa tiimipalaveria. Poikkeamailmoitusten käsitte-

lyssä tärkeää on keskittyä siihen, miten tapahtunut tilanne voidaan jatkossa ennaltaehkäistä. Korjaavat toimenpiteet kirjataan tiimipalaverimuistioon. Tarvittaessa viestintää voidaan tehostaa sähköpostitse tai asiakastietojärjestelmän viestintäkanavaa hyödyntäen.

Vähintään kaksi kertaa vuodessa järjestetään Ruusulankadulla kehittämispäivä, johon osallistuu Ruusulankadun henkilökunta. Kehittämispäivässä tavoitteena on toiminnan laadullinen kehittäminen entistä paremmaksi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisen kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla (yksikönpäällikkö, tiimiesihenkilö). Työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä toiminnasta vastaavalle taholle.

Jos asukas on ollut osallisena haitta- tai poikkeamatapahtumaan, pyritään hänen kanssaan järjestämään tapaaminen, 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 asukkaiden tilanteeseen, tiedotetaan niistä sekä suullisesti että kirjallisesti asianosaisia ja sopimuksen mukaisesti palveluiden tilaajaa.

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

Asukkaille tiedotetaan asioista ja mahdollisista muutoksista säännöllisissä asukkaiden tapaamisissa, kuten yhteisökokouksissa. Tarvittaessa hyödynnetään esimerkiksi ilmoitustaulua. Henkilökunnalle tiedotus tapahtuu pääasiassa tiimimuistion kautta tai tarvittaessa sähköpostitse.

Muille yhteistyötahoille tiedotetaan pääasiassa sähköpostitse. Tiedotuksesta on vastuussa yksikönpäällikkö.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Asiakkaan palveluntarvetta arvioi ensisijaisesti tilaaja-asiakkaan työntekijä, joka päättää tarjota asiakkaalle asumispaikkaa Ruusulankadulta. Tämän jälkeen asukas tulee tutustumiskäynnille Ruusulankadulle, jolloin kartoitetaan asukkaan tilannetta ja kerrotaan asumisesta Ruusulankadulla sekä käydään läpi asukkaan oikeuksia ja velvollisuuksia. Asunto ensin -periaatteen mukaisesti asukkaalta ei vaadita päihitteettömyyslupausta, eikä asuttamiselle ole lähtökohtaisesti kriteereitä. Emme kuitenkaan pysty asuttamaan ihmistä, joilla on sellaisia fyysisiä rajoitteita, jotka voisivat vaarantaa esimerkiksi turvallisen poistumisen hätätilanteissa.

Asumisen aikana asukkaan palveluntarvetta ja sen kehittymistä arvioidaan Sinimittari -työkalun avulla, joka täytetään yhdessä asukkaan kanssa noin neljä kertaa vuodessa. Sinimittarin päivittämisestä on vastuussa asukkaan omaohjaaja. Sinimittari on kehitetty nimenomaan Sininauhasäätiö-konsernin asiakastyötä varten työkaluksi, jolla mitataan ja arvioidaan asiakastyötä viidellä elämän eri osa-alueella: terveys, talous, hyvinvointi, arjenhallinta ja osallisuus. Sinimittariin kirjataan asukkaan kuntoutuksellisia tavoitteita, sekä keinoja niihin pääsemiseksi. Sinimittarista saadaan tietoa niin työntekijän, asukkaan, sidosryhmien kuin koko organisaation avuksi. Työntekijälle Sinimittari on konkreettinen työkalu, jonka avulla voi yhdessä asukkaan kanssa tarkastella tämän elämäntilannetta ja siinä tapahtuvia muutoksia. Mittarista saatavaa tietoa voidaan hyödyntää raportoinnissa sidosryhmille.

Asiakastyössä Sinimittari auttaa työntekijää tukemaan asukasta niissä asioissa, joita tämä itse haluaa tavoitella sekä tavoitteiden edistymisen seuraamisessa. Mittari osoittaa, millä alueella asukas on edennyt ja mihin hänen tulee jatkossa kiinnittää huomiota. Arjessa työntekijä käy keskusteluja asukkaan kanssa näistä asioista, jolloin Sinimittari toimii välineenä keskustelun herättämiseen. Palveluntarve arvioidaan yksilöllisesti jokaisen asukkaan kanssa Sinimittari-arviointia hyödyntäen. Esihenkilöt vastaavat siitä, että jokainen ohjaaja perehdytetään Sinimittarin käyttöön ja saa siihen tarvitsemansa tuen. Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti Sinimittareiden täyttöasteita.

Sinimittari mahdollistaa raportoinnin asukkaan tilan kehittymisestä. Tiivis omaohjaajatyöskentely mahdollistaa varhaisen puuttumisen, jos asukkaan tilassa tapahtuu muutoksia. Asumisen aikana järjestetään säännöllisesti verkostoneuvotteluja tilaaja-asiakkaan nimeämän työntekijän kanssa. Sinimittarit raportoidaan palveluntilaa-jalle sopimuksen mukaisesti.

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

Arviointi tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Asukas 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 asukkaalla on nimetty omaohjaaja, joka vastaa ylempänä kuvatun Sinimittarin täyttämisestä. Keskeisiä asioita hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöistä nostetaan asiakastietojärjestelmän Info-ruutuun, josta on helppo ja nopea tarkistaa esimerkiksi asukkaan toiveet palvelusta. Päivitettyjä Sinimittareita käydään läpi tiimipalavereissa.

Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimitaan 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. Tavoittemme on mahdollistaa asiakkaillemme oikea, heille arvoa tuottava paikka palveluissamme, toiminnoissamme ja yhteisöissämme 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 säädösten mukaisesti.

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

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 asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asukkaille järjestetään erilaista osallistavaa toimintaa, joiden kautta he pääsevät vaikuttamaan palvelun sisältöön ja Ruusulankadun toimintaan. Lisäksi asukkaiden on mahdollista antaa palautetta palveluista suoraan henkilökunnalle sekä neljä kertaa vuodessa toteutettavien asiakaskokemuksekyselyiden yhteydessä.

Ruusulankadulla järjestetään yhteisökokous viikoittain. Asukkaat pääsevät itse vaikuttamaan siihen, millaisia asioita kokouksissa käsitellään. Yhteisökokouksessa voidaan päättää esimerkiksi Ruusulankadun käytännöistä sekä suunnitella tulevaa toimintaa ja tapahtumia. Asukkailta saadut palautteet käsitellään Ruusulankadun henkilökunnan tiimipalaverissa. Asiakaspalaute on toiminnan kehittämisen kulmakivi.

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:

Juuso Junttila, Ruusulankadun yksikönpäällikkö. 050 4094 020, juuso.junttila@sininauhakoti.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom
sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilökunnan antamaan hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa. Palveluihin kuuluu avustaminen potilasvahinkoasioissa ja muistutuksen tekemisessä.

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.

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

Jos Ruusulanakadun toiminta 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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

4 viikkoa

Edunvalvonnanprosessi

Mikäli asiakas on edunvalvonnan tarpeessa, keskustellaan tilanteesta asiakkaan ja tälle nimetyn sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakasta voidaan ohjata joko itse hakemaan edunvalvontaa, tai hänestä voidaan tehdä ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Edunvalvojan määrää digi- ja väestötietovirasto tai tuomioistuim.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Asukkaalle nimetään omaohjaaja sekä oma palveluohjaaja.

Omaohjaaja ohjaa, tukee ja neuvoo asukasta palvelusuunnitelman (Sinimittari) mukaisesti, valmentavalla työotteella. Omaohjaaja tapaa asukasta säännöllisesti omaohjaajatapaamisten ja kotikäyntien muodossa.

Palveluohjaaja vastaa asukkaan vuokraseurannasta vuokravelkaproessin mukaisesti. Palveluohjaaja ohjaa asukasta taloudellisesta näkökulmasta sekä tekee yhteistyötä asukkaan omaohjaajan kanssa. Palveluohjaajat hoitavat asuttamisen ja poismuuttoprosessin koordinoitua yhdessä tiimiesihenkilön ja yksikönpäällikön kanssa.

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?

Palvelu räätälöidään asukkaan toiveista ja tarpeista lähtien aina asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tarjoamme asukkaille yksilötoimintaa, ryhmätoimintaa, vapaa-ajan toimintaa, sekä matalankynnyksen työtoimintaa. Tavoitteena on tarjota asukkaalle tämän mielenkiinnonkohteiden mukaista toimintaa sekä vahvistaa integroitumista yhteiskuntaan ja ympäristöön. Työtoimintaan osallistumisesta voi saada pienen korvauksen (max. 60e/vko, tai 240e/kk).

Asukkaat ovat pääasiassa omatoimisia harrastustoiminnassaan. Yhteisökokouksissa kerätään toiveita mm. ryhmätoimintaan. Asukkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan Sinimittari -työkalun avulla.

Ruusulankadulle jalkautuu säännöllisesti kolmannen sektorin toimijoita ja Sininauhasäätiön vapaaehtoiset järjestämään toimintaa.

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?

Ruusulankadun asumispalveluyksikkö tuottaa tuettua asumista, johon ei kuulu varsinaista ateriapalvelua. Asukkaalla tulee olla toimintakykyä selvitä ruokahuollostaan ohjauksen turvin. Ruusulankadulla järjestetään kaksi kertaa viikossa yhteisöruokailu, jonka valmistamiseen asukkaat halutessaan osallistuvat. Kerran viikossa Ruusulankadulla kokoontuu toimintaterapeutin vetämä ruokaryhmä. Ryhmään osallistujat harjoittelevat ruoanlaittamista. Lisäksi asukasvetoisesti voidaan valmistaa aamupalaa yhteisötilassa. Asukkaan ravitsemukseen kiinnitetään huomiota esimerkiksi kotikäynneillä, jolloin ruokaa voidaan laittaa yhdessä asumisohjaajan kanssa. Asukkaan mahdollinen puutteellinen ravitsemustila otetaan puheeksi omaohjaajan toimesta. Nesteidен nauttimiseen kannustetaan kesähelteillä vesi/mehu tarjoiluiden avulla. Asukkaita ohjataan ruoka-avun piiriin esimerkiksi seurakunnat, EU-ruoka-apu ja Vihreä Keidas.

Asukkaat ovat ravinnon ja nesteen saannin kannalta omatoimisia. Kuitenkin esimerkiksi kesähelteillä on hyvä muistuttaa nauttimaan riittävästi nesteitä.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja siisteyden tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt 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?

Asukkaiden omien vuokra-asuntojen siisteyden ylläpitäminen on asukkaan tehtävä. Asumisohjaajat kannustavat ja voivat yhdessä asukkaan kanssa huolehtia asunnon siisteydestä. Asuntoihin tehdään palokuorma/siivoustarkistukset kerran kuukaudessa, joiden tavoitteena on paloturvallisuuteen liittyvien riskien ennaltaehkäisy. Mikäli asukas ei kykene huolehtimaan oman asuntonsa siisteydestä, voidaan tarpeen mukaan hakea sosiaalitoimesta esimerkiksi maksusitoumusta raivaussiivoukseen tai siivousapuun. Asukkaat pesevät pääsääntöisesti pyykkinsä itse tai asumisohjaajan tuella. Talossa on oma pyykkitupa, jonka varauslista löytyy henkilökunnan toimistosta.

Yhteisten tilojen siistimisestä vastaa yksikön oma siistijä.

Työhön tuetussa asumisessa ei liity oleellisesti yksikön puhtaanapito tai pyykkihuolto. Toiminta on kodinomaista. Tarpeen tullen voidaan järjestää koulutusta em. aiheisiin.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Juuso Junttila, juuso.junttila@sininauhakoti.fi p. 050 4094 020

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. Noudatamme toiminnassa Terveystieteiden- ja hyvinvoinninlaitoksen suosittamia tavanomaisia toimenpiteitä infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemiseksi.

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.

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?

Onnistuneella perehdytysprosessilla, tiedottamisella ja ohjeiden saatavuudella. Ohjeet ovat saatavilla perehdytyskansiossa. Asukkaita ohjataan julkisen terveydenhuollon piiriin.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina olennaisten muutosten aikaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 12/2024. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu vastuut liittyen lääkehoitoon.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja Marjo Ruusulaakso, marjo.ruusulaakso@sininauhakoti.fi

Juuso Junttila, 050 4094 020, juuso.junttila@sininauhakoti.fi

Monialainen yhteistyö

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

Tärkeimpiä tiedonkulun välineitä ovat järjestettävät verkostopalaverit, jossa sekä asukas, että tämän eri verkostokontaktit kohtaavat toisensa. Tärkeää on, että eri toimijoilla on samansisältöiset tavoitteet ja ne tukevat toisiaan. Yhteystä voidaan pitää puhelimitse tai salatulla sähköpostiyhteydellä.

Yhteistyötä tehdään erityisesti asukkaan nimetyn sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Yhteistyöstä on voitu linjata esimerkiksi palvelukuvauksissa. Yhteistyötä tehdään niin asiakas, kuin toiminnan kehittämisen tasolla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Toimitilat ja välineet

Ruusulankatu 10:n kiinteistö käsittää 93 asuntoa ja yhteisiä tiloja. Yhteisiä tiloja on kerroksissa alakellari ja 1. kerroksessa (ns. aulatila). Lisäksi kiinteistöllä on käytössä pieni piha-alue. Kohteeseen on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, sekä poistumisturvallisuusselvitys. Palotarkastus kohteeseen tehdään säännöllisesti. Asunnot ovat varustettu vikavirtasuojakytkimellä. Asukkaat saavat sisustaa huoneistonsa haluamallaan tavalla, mutta muuttaessaan huoneisto on kalustettu Ruusulankadun puolesta. Kalusteissa on huomioitu paloturvallisuus. Henkilökunnan tilat sijaitsevat kerroksessa 1. Asukkaat eivät asioi henkilökunnan tiloissa omatoimisesti, vaan aina henkilökunnan läsnäollessa. Tietoturva-asoiden toteutuminen on tilojen puolesta mahdollista. Ala- ja yläkellarissa sijaitsee parkkihallit, jotka eivät ole asukkaiden käytössä.

Toimitilojen ylläpidosta vastaa Sininauhasäätiön huolto, yhteistyössä Töölön kiinteistöpalvelun kanssa.

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 syntymisen. 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.

Omaavalvonnan 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.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Ruusulankadulla 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 Ruusulankadun arkeen henkilökunnan ja asiakkaiden koulutuksen ja harjoittelun keinoin. Yhteistyötä tehdään myös erilaisissa kiinteistöturvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten korjaukset ja sisäilma-asiat.

Ruusulankatu tekee tiivistä yhteistyötä alueen pelastusviranomaisten kanssa. Esimerkiksi yleiset palotarkastukset ja kohdennetut palotarkastukset asuntoihin, joissa on runsaasti palokuormaa. Alueen pelastuslaitokset ovat kouluttaneet yksiköiden henkilökuntaa ja asukkaita paloturvallisuuteen liittyen, kuten alkusammutus. Paloilmaisimet tekevät tarvittaessa automaattisen palohälytyksen hätäkeskukseen (112). Paloilmaisimien huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.

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

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

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

Paikalla olevan henkilöstön monipuoliset koulutustaustat, työkokemus ja tehtävänkuvat 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.

Henkilöstörakenne on Helsingin kaupungin kanssa tehdyn ostopalvelusopimuksen mukainen (mitoitus 0,175). Arkisin aamuvuoroissa työskentelee asumisohjaaja, työvalmentaja, palveluohjaajia ja yksikön esihenkilöt. Iltaisin yksikössä työskentelee asumisohjaajia ja öisin yöohjaajat. Yöohjaajat tekevät pelkkää yötyötä. Lisäksi yksikössä työskentelee toimintaterapeutti ja sairaanhoitaja. Tukipalvelutyönä yksikössä työskentelee siistijä, joka vastaa yhteisten tilojen siisteydestä. Fysioterapeutti jalkautuu yksikköön säännöllisesti.

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

Lähiesihenkilö työskentelee tiiviisti osana yksikön päivittäistä arkea. Lähiesihenkilö työskentelee pääsääntöisesti yksikön yhteisötilassa, ohjaa aktiivisesti asumisohjaajia omaohjaajatyössä sekä osallistuu asiakastyöhön. Lähi- ja vastuuhenkilön työnjako mahdollistaa lähiesihenkilön aktiivisen arjessa työskentelyn.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Sininauha Oy:llä on käytössään rekrytointityökalu (TalentAdore), jonka kautta rekrytointiprosessi hoidetaan. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota hakijan tehtävään soveltuvaan koulutukseen, työkokemukseen sekä asiakastyön osaamiseen. Sopimusasiat voivat tuoda omia vaatimuksia uuden työntekijän koulutustasutalle.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikönpäällikkö on vastuussa Ruusulankadun henkilöstöstä ja valitsee Ruusulankadulle soveltuvat henkilöt yhdessä tiimiesihenkilön, 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 asukas.

Tehtävään valittavalta henkilöltä tarkistetaan pätevyys sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) sekä työhistoria (opiskelijat kts. alla). 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 asukkaiden kanssa sekä hyviin tiimityötaitoihin.

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Soveltuvuus tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Tarkastamme myös työhistorian. Käytössämme on koeaika, jolloin molemmilla osapuolilla on aikaa varmistua siitä, että työ on henkilölle sopiva. Koeaikana käydään tiimiesihenkilön ja työntekijän välisiä keskusteluja, joissa varmistetaan, että työntekijä on selvillä Sininauha Oy:n toimintatavoista ja arvoista ja että perehdytys on ollut riittävää. 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.

Yksikössä voi työskennellä myös alan opiskelijoita, joilla ei rekisteröintiä sosiaalihuollon ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöksi. Opiskelijoiden osalta noudatamme annettuja viranomaisohjeita ja sopimuksia.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdytystä varten on laadittu erillinen Ruusulankadun perehdytyskortti, jota täydennetään perehdytyksen edetessä. Perehdytyskortin tarkoituksena on koostaa perehdytysprosessia, toimia muistin tukena ja taata tasalaatuinen perehdytys jokaiselle uudelle työntekijälle tai opiskelijalle. Perehdytyksessä ja perehdytyskortissa on huomioitu omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen. Jokaiselle uudelle työntekijälle tarjotaan vähintään yksi perehdytysvuoro, jolloin uusi työntekijä on työvuorossa ylimääräisenä. Perehdytysvuoroja voidaan tarjota myös useampia, riippuen uuden työntekijän tarpeesta.

Perehdytys on huomioitu myös konsernitasolla. Yhteinen perehdytys toteutetaan esimerkiksi järjestämällä uusille työntekijöille perehdytystilaisuuksia sekä intranetissä olevalla Perehdytys-alustalla. Intranetissä on henkilöstökäsikirja, jossa kuvataan kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat. Intranetiin tutustuminen on osa perehdytysprosessia.

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 kerätty intraan tietopaketteja erilaisista työtä tukevista aiheista. Tietopaketit ovat laajoja ja koostuvat pääasiassa noin 1,5 tunnin luennoista. Luennoilla käsitellään esimerkiksi mielenterveyden ja päihteiden vaikutuksia toisiinsa, mitä on haittoja vähentävä työ ja 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 työnkiertoon, johon henkilöstöä kannustetaan.

Täydennyskoulutusta, kuten sisäiset ja ulkoiset koulutukset sekä seminaarit ja 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. Ruusulankadulla on järjestetty säännöllinen työnohjaus.

Toimitilat

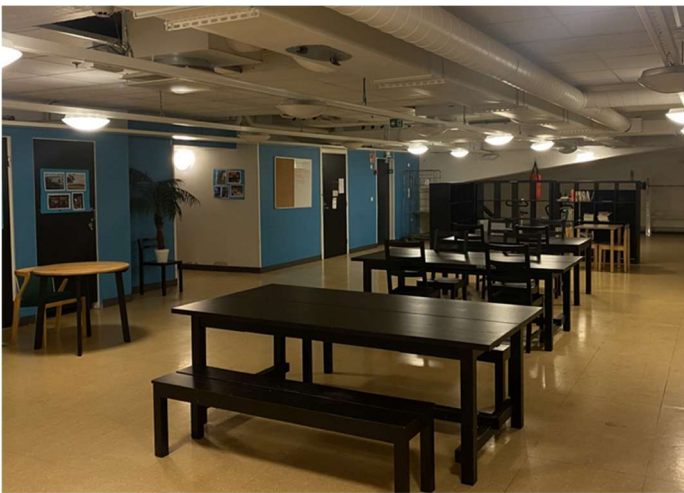
Tilojen käytön periaatteet

Asuinkäyttöön tarkoitettujen huoneistojen hallinta luovutetaan asukkaalle vuokrasopimuksella. Vuokrasopimus sovitaan, ja sen toteutumista tulkitaan asuinhuoneiston vuokralakiin perustuen. Asunnot ovat peruskalustettuja, mutta asukkaalla on oikeus sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla. Asukkaan henkilökohtaista tilaa ei koskaan käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisi pitkään poissa.

Yhteistä tilaa Ruusulankadulla on kerrokset, yhteisötila, ala-aula, sauna, pyykkihuone ja piha-alueet. Yhteisötila on aina auki. Yhteiset tilat ovat lähtökohtaisesti päihteettömiä. Kerroksissa on syytä ottaa huomioon tavallinen naapureiden huomioiminen, eli hiljaisuusaika klo 22-07. Etupihalla ei tule olla päihtyneenä ja on huomioitava naapurusto. Takapiha on asukkaiden vapaassa käytössä. Sauna- ja pyykkitupavuoron voi varata henkilökunnan toimistosta oman halun/tarpeen mukaan.



Ruusulankadun aula



Yhteisötila



Opetuskeittiö

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ruusulankadulla on käytössä tallentava kameravalvonta. Ensisijaisesti kameravalvonnan tavoitteena on henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden turvaaminen varastamiselta ja ilkivaltaista sekä rikoksen kohteeksi joutumisen ennaltaehkäisyä sekä jo tapahtuneiden rikosten ja vahinkotapahtumien selvittäminen kohteessa. Tarvittaessa työtaturman tai muun työturvallisuuslaissa tarkoitetun vaaraa tai uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittäminen.

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

Henkilön saapuessa Ruusulankadun 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.

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

Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut huolehtivat kamera- ja avaintenhallintajärjestelmien koordinoimisesta, kuten järjestelmien toimivuudesta ja huoltojen järjestämisestä. Yksikönpäällikkö 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 paloilmoitinjärjestelmä, joka tekee tarvittaessa automaattisesti palohälytyksen hätäkeskukseen. Toimitilojen kiinteiden turvavälineiden ja paloilmoitinjärjestelmän 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.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Toimintayksikön lääkinällisten 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.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Juuso Junttia, 050 4094 020, juuso.junttila@sininauhakoti.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Ruusulankadun käytössä on DomaCare- asiakas- ja 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 viranomais määräyksiä?

Ruusulankadulla 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 viranomais määräysten 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 vastuhenkilö 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 kirjaamis-
koulutusten 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

Kehittämistoimenpiteet kirjataan Ruusulankadun vuosittain laadittavaan toimintasuunnitelmaan.
Omavalvonnan kehittämisen perustana pidetään asiakastyytyväisyyskyselyä tai muuten vastaan-
otettuja palautteita.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja sen toteutumista arvioidaan yksikön henkilöstön ja esihen-
kilöiden kesken vähintään kvartaaleittain ja aina tarvittaessa. Sininauhasäätiö-konsernissa on par-
haillaan meneillään omavalvontasuunnitelman seurantaan liittyvä kehitystyö, jonka tarkoituksena
on kehittää ja vahvistaa omavalvontasuunnitelmien seurantaa yksikkötasoilla läpi organisaation.

Kvartaaleittain päivitettävät tiedot:

- Asiakastyytyväisyyden NPS
- Henkilöstötyytyväisyyden NPS
- Poikkeamien määrä
- Muut mahdolliset merkittävät asiat (kuten valvontakäynnit, poistumisharjoitukset ja turvalli-
suuskävelyt)

Lisäksi yksikössä on kehitetty ja kehitetään omia palvelunlaadun hallintaan liittyviä mittareita. Näitä ovat esimerkiksi omaohjaajatapaamisten määrän ja laadun seuraaminen ja CIR-raporttien seuranta. Naapurustotyön seurannan osalta keskeisin työkalu on naapurustotyön raportointi.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 1.3.2025

Allekirjoitus Juuso Juntila
