

# Omavalvontasuunnitelma Mutterimaja

Sininauha Oy

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

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

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

|                                                              |                                         |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....                                  | Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. |
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....                    | 3                                       |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....                   | 4                                       |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....        | 5                                       |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....                             | 6                                       |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....                          | 12                                      |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....                        | 17                                      |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS .....                                  | 20                                      |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ..... | 28                                      |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....                  | 29                                      |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....                    | 29                                      |

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Sininauha Oy Y-tunnus 2391887-7

Hyvinvointialue: Vantaa-Kerava- hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Mutterin asumispalveluyksikkö

Katuosoite Bostoninkaari 11

Postinumero 04320 Postitoimipaikka Tuusula

Sijaintikunta yhteystietoineen Tuusula

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tuettu asuminen asunto ensin- periaatteen mukaisesti, yhteisöllinen- ja palveluasuminen asunto ensin- periaatteen mukaisesti 23 paikkaa.

Esihenkilö Annika Lappalainen

Puhelin 0400947730 Sähköposti annika.lappalainen@sininauhakoti.fi

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 13.12.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasuminen 17 paikkaa, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tehostettu palveluasuminen 6 paikkaa.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 6.9.2013, 13.12.2019 Tuettu asuminen.

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Lähtökohtaisesti toiminnasta suoriudutaan omalla henkilöstöllä. Mikäli ostopalveluita kuitenkin tarvitaan, vastaamme ostopalvelun laadusta samalla tavalla kuin omasta palvelustamme. Ostopalvelun työntekijät perehdytetään samalla tavalla kuin toimintayksikön oma henkilöstö ja palvelun laatua valvotaan samoilla periaatteilla kuin toimintayksikön omaa toimintaa. Toimintayksiköllä on oma sijaislista, jolla on tarvittava määrä perehdytettyjä sijaisia.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä      ☐ Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

Toimintayksikön vastuuhenkilö yhdessä toimintayksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi työryhmäkokouksissa ja tarvittaessa yhteisissä kehittämissäpäivissä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Annika Lappalainen, [annika.lappalainen@sininauhakoti.fi](mailto:annika.lappalainen@sininauhakoti.fi), puh: 0400947730

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Ajantasaisuus varmistetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta tarkastellaan kerran vuodessa siten, että toimintayksikön vastuuhenkilö nostaa omavalvontasuunnitelman työryhmässä yhteiseen käsittelyyn, jolloin omavalvontasuunnitelma käydään läpi monipuolisesti. Näin varmistetaan, että

omavalvontasuunnitelma vastaa arjen konkreettista toimintaa.

### **Omaavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Sininauha Oy:n internetsivuilla [www.sininauhakoti.fi](http://www.sininauhakoti.fi) sekä toimintayksikössä toimistotilan ilmoitustaululla, sekä asiakastilanilmoitustaululla sisäänkäynnin yhteydessä.

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

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

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

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

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

Sininauha Oy:n Mutterimajan asumispalveluyksikössä järjestetään tuettua asumista, palveluasumista sekä tehostettua palveluasumista päihde- ja mielenterveysasiakkaille asunto ensin-periaatteen mukaisesti. Mutterimajan toiminnantavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä osallisuuden ja hyvinvoinnin tukeminen. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tuen tarpeet itsenäisessä asumisessa selviytymiseen ja/tai elämänlaadun parantamiseen. Asiakkaiden osallisuutta ja asumisturvallisuutta vahvistetaan tarjoamalla mahdollisuuksia asukas-, vertais- ja ryhmätoimintaan. Toiminnan keskiössä on asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus. Asumiseen hakeudutaan oman hyvinvointialueen sosiaalityön/asumispalveluiden kautta. Sininauha Oy:n asumispalvelutoiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin sekä huoneenvuokraukseen liittyvää lainsäädäntöä. Palveluntuotannossa noudatetaan lisäksi hyvinvointialueiden kanssa tehtyjä puite- ja palvelusopimuksia.

Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

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

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

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

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

Tavoitteemme on mahdollistaa asiakkaillemme oikea, heille arvoa tuottava paikka palveluissamme, toiminnoissamme ja yhteisöissämme. Tavoitteellinen, yksilöllisiin tarpeisiin perustuva työote on tässä keskeinen työkalu. Toimimme 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, ennakkoluulottomuus ja toivo.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien arviointi on ennakoivaa työtä, jolla pyritään ehkäisemään toiminnan häiriöitä ja niistä aiheutuneita lisäkustannuksia sekä parantamaan tuottavuutta ja työn sujuvuutta. Tarkoituksena on tunnistaa, analysoida ja arvioida asiakaspalautteet, poikkeamatapahtumat ja poikkeamat työmenetelmissä sekä -prosesseissa. Tämän tarkastelun 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 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 toiminnan jatkuvuuden. Riskienhallinta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Se on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä ja suunnittelua. Tavoitteena on hallita riskejä ennakoivalla toiminnalla riskien realisoitumisen ehkäisemiseksi.

#### Laadunhallinta

Mutterin asumispalveluyksikössä laadunhallinnan työkaluna toimii Roidu asiakastyytyväisyyskyselyt, jotka tehdään neljä kertaa vuodessa, Sinimittari- arviointityökalu, jonka avulla seurataan asiakkaan tilannetta, Siqni- henkilöstötyytyväisyyskysely, sidosryhmäkysely, poikkeamailmoitusraportit, järjestelmästä saatavat tilastot, asiakastyön ja omaohjaajuuden seuranta ja kehittäminen ja palvelusopimusten toteuttamisen seuranta. Mutterin toiminnan kehittämisen tavoitteena vuodelle 2025 on asiakasosallisuuden ja tavoitteiden näkyminen kirjauksissa, omaohjaajatyöskentelyn tasalaatuisuuden kehittäminen sekä työryhmän tiimityöskentelyn kehittäminen. Omaohjaajatapaamisia ja työskentelyn toteutumista seurataan tiimiesihenkilön toimesta ja käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa one to one keskusteluissa. Toiminnan sisältöjä arvioidaan työryhmän viikottaisissa kokouksissa. Sininauha OY:llä on käynnistynyt alkuvuodesta 2025 sisäinen auditointi, joka toimii osaltaan laadunvalvonnan työkaluna. Työskentelemme lisäksi Sininauhasäätiö konsernissa SHQS-laatusertifioinnin saavuttamiseksi. Tämä toimii myös osaltaan Mutterin asumispalveluyksikössä laadunhallinnan työkaluna.

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Mutterin asumispalveluyksikössä tunnistetaan erilaisia riskejä arkihavaintojen ja asiakaspalautteen, työntekijöiden tekemän poikkeamatapahtumaraportoinnin, säännöllisen työn riskien arvioinnin ja työterveyshuollon tekemien työpaikkaselvitysten perusteella.

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

Sininauhasäätiö-konsernissa ajatellaan, että ei voida määritellä rajaa, milloin koettu tilanne on poikkeama ja milloin ei, joten ohjeena on "Jos pohdit poikkeamailmoituksen täyttämistä – täytä

sel". Poikkeamatapahtuman jälkeen täytetään mahdollisimman nopeasti poikkeamailmoitus, joka raportoidaan välittömästi esihenkilöille, johtoryhmälle ja työsuojeluhenkilöstölle. Poikkeamailmoitukset ovat osa toiminnan ohjausta ja kehittämistä. Poikkeamailmoitusten tavoitteena ei ole kerätä tapahtumien lukumäärää eri yksiköissä ja sen perusteella vertailla niitä keskenään, vaan nostaa esille työssä ilmeneviä turvallisuuspoikkeamia ja -ilmiöitä. Tavoitteena on niiden perusteella jatkuvasti kehittää ja parantaa asiakas- ja työturvallisuutta sekä johtamista muun muassa analysoimalla tapahtumia.

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

Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti toimimaan alkusammutustilanteissa sekä työskentelemään turvallisesti.

### ***Riskienhallinnan työnjako***

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Mutterin perehdytysuunnitelma ja -ohjeet
- turvallisuusharjoitukset, kuten 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**

Mikäli 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.



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

Asiakkaat tapaavat viikottain omaohjaajaa. Omaohjaaja tapaamisilla asiakkailla on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemiaan poikkeamia kahdenkeskeisessä hetkessä omaohjaajalle.

Yksikössä on lisäksi palautelaatikko, johon asiakkaat voivat nimettömästi jättää palautetta ja kehittämisehdotuksia yksikön toimintaan liittyen.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen sekä 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 korjaavista toimenpiteistä. Tiimikokouksista tehdään muistiot. Tarvittaessa tiimikokouksiin kutsutaan myös työsuojelun edustaja paikalle. Mikäli asia sitä vaatii, vie yksikön esihenkilö 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.

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

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

### **Tunnistettuja riskejä Mutterin asumispalveluyksikön toiminnassa:**

-Henkilöstön riittävyys on oleellinen osa toiminnan turvaamista. Äkilliset sairaustapaukset ja infektioaallot saattavat aiheuttaa riskin yksikön toiminnalle. Vuorelassa on perehdytettyjä sijaisia, joita voidaan kutsua tarvittaessa työvuoroon. Yksikön henkilökuntaa on ohjeistettu kutsumaan sijainen työvuoroon välittömästi, kun puute havaitaan. Viikoittaisessa työryhmän kokouksessa kartoitetaan aina seuraavan viikon tilanne, jolloin sijaisten hankintaan voidaan ryhtyä hyvissä ajoin. Lisäksi Vuorelan asumispalveluyksikön henkilökunnasta osa on perehdytetty Mutterin asumispalveluyksikössä työskentelyyn ja näin ollen pystymme varmistamaan äärimmäisessä hätätilanteessa henkilöstön riittävyyden.

Kaatuminen ja liukastuminen on yksi Mutterin asumispalveluyksikössä tunnistettu riski. Erityisesti talvella liukas piha-alue muodostaa riskitekijän. Yksikön pihan talvikunnossapitoa on tehostettu yhdessä kiinteistöhuollon kanssa. Työntekijöille on annettu työohje, ettei sisäkengillä ole syytä kulkea piha-alueilla liukastumisvaaran takia.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on toimintojemme ydin. Asiakkaat ovat heikommassa asemassa olevia henkilöitä ja riski henkilökunnan vallankäytölle on olemassa. Arvioimme asiakkaiden kokemusta säännöllisesti asiakastytytyväisyyskyselyiden kautta. Tärkeässä osassa itsemääräämisoikeuden turvaamista on tiivis omaohjaajatyöskentely, työryhmän yhteinen asiakastyön reflektointi sekä parityöskentely. Henkilökunnan tulee puuttua välittömästi tilanteisiin, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta rikotaan. Koulutamme työntekijöitä jatkuvasti itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa.

Paloturvallisuuteen liittyviin riskeihin, kuten tulipaloon on varauduttu pitämällä palo- ja pelastussuunnitelma, sekä poistumisturvallisuussuunnitelma ajan tasalla, pitämällä säännöllisesti poistumisturvallisuusharjoituksia ja kiinnittämällä huomiota asiakkaiden huoneistojen paloturvallisuuteen säännöllisillä palokuormatarkastuksilla. Asumispalveluyksikön asukkaiden huoneet on varustettu paloilmamaisimilla. Osassa asunnoista on automaattinen sprinklerjärjestelmä. Yksikössä pidetään säännöllisiä turvallisuuskävelyitä.

Väkivallan uhka on tunnistettu riskiksi niin työntekijöille kuin muille asiakkaille. Asumispalveluyksikön asukkaat saattavat olla päihtyneitä, joka saattaa aiheuttaa väkivallan uhkaa. Mutterin asumispalveluyksikössä ehkäistään väkivaltatilanteita hyvällä asiakastuntemuksella, sekä varautumisella ja ennakkoinnilla. Henkilökuntaa koulutetaan suunnitelmallisesti toimimaan tilanteissa, joissa väkivallan uhka on läsnä. Yksikössä on vartijakutsupainikkeet. Tarvittaessa hyödynnämme vartijapalveluita ennakoidusti. Asiakkaiden kanssa keskustellaan säännöllisesti turvallisen ympäristön merkityksestä ja asumispalveluyksikön säännöistä. Henkilökunta huomioi turvallisen poistumisreitit kaikissa asiakastilanteissa.

Sairaskohtausten ja onnettomuuksien mahdollisuudet muodostavat asumispalveluyksikössä riskin. Koko henkilökunta on käynyt ensiapukoulutuksen ja vuorossa on aina ensiapukoulutuksen käynyt henkilö.

Mutterin asumispalveluyksikössä on jonkin verran yksintyöskentelyä, erityisesti yöaikaan. Yksintyöskentelyssä merkittävien riskejä minimoiva toimi on ennakointi. Yksin työskennellessä noudatetaan suurta varovaisuutta ja käytetään aina vartijapainiketta, josta voi tarvittaessa saada lisäapuja tilanteisiin. Vuorelan asumispalveluyksikön kanssa on sovittu, että työntekijä voi aina soittaa apua tilanteissa, joissa jonkun on hyvä tietää, mitä työntekijä on tekemässä. Häiriötilanteisiin puututtaessa huoneistoihin ei mennä yksin, vaan näissä tilanteissa apua voi pyytää esimerkiksi vartiointiliikkeestä tai poliisilta.

Yksikön lääkehoidon riskeihin varautuminen on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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 Mutterin asukkaille vähintään kolmen kuukauden välein.

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

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

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

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

Mutterilla ensimmäinen Sinimittari täytetään asiakkaan kanssa mahdollisimman pian hänen muutonsa jälkeen. Sinimittarin täytöstä asiakkaan kanssa vastaa omaohjaaja. Sinimittarit tulostetaan ja niihin otetaan asiakkaalta allekirjoitus. Asiakas itse määrittelee tavan, jolla omaiset ja läheiset ovat mukana Sinimittarin laadinnassa.

Omaohjaaja vastaa tiedonkulusta nimettyjen asiakkaidensa osalta. Toiminnasta vastaava henkilö varmistaa, että palvelu on palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista.

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

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

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

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

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja tukeminen on 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.

Mutterin toimintaan ei liity minkäänlaisia asiakkaiden rajoitustoimenpiteitä.

### **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?

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

Asiakkaille järjestetään asiakaskokouksia toimintayksikössä viikoittain. Asiakkaat pääsevät itse vaikuttamaan siihen, millaisia asioita kokouksissa käsitellään. Asiakaskokouksissa voidaan päättää esimerkiksi toimintayksikön käytännöistä sekä suunnitella tulevaa toimintaa ja tapahtumia. Asiakkailta saadut palautteet käsitellään lisäksi tarvittaessa toimintayksikön tiimikokouksissa, jolloin toimintaa päästään kehittämään asiakaslähtöisesti.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Annika Lappalainen, Yksikönpäällikkö, [annika.lappalainen@sininauhakoti.fi](mailto:annika.lappalainen@sininauhakoti.fi), puh:0400 947730

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.

**Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista****Keusote:**

Puhelinnumero 040 027 7087

Maanantai 12–15

Tiistai 9–12

Keskiviikko 9–12

Torstai 9–12

(ei pyhien aattona)

Postiosoite

Sosiaalitaito

Sosiaaliasiamies

Sibeliuksenkatu 6 A 2

04400 Järvenpää

Verkkoasiointi/Turvaposti: [www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies](http://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies)

Sähköposti: [sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi) (Huom! Vain yleiset ohjeet/neuvot)

**Vantaa-Kerava- hyvinvointialue**

Clarissa Kinnunen

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot:

[sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)

**Itä-Uusimaan hyvinvointialue:**

Hanna Collan

Sosiaali- ja potilasasiavastaava.

Puhelinaika ma ja to klo 9-13

puh:040 514 2535

[hanna.collan@itauusimaa.fi](mailto:hanna.collan@itauusimaa.fi)

**Länsi-Uusimaan hyvinvointialue**

Jenni Henttonen

Terhi Willberg

Anne Hilander (ma ja to)

Katri Tuomi-Andersson

p. 029 151 5838.

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

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

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Muistutukset käsitellään viipymättä, viimeistään viiden arkipäivän kuluessa.

### **Omatyöntekijä**

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja ja varahenkilö, ns. kakkosohjaaja.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan yksilöllisesti ja yksilöllisten tavoitteiden mukaan. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan yksikön viikko-ohjelman mukaisiin ryhmätoimintoihin joissa huomioidaan toimintakyvyn eri osa-alueiden vahvistaminen. Asiakkaita kannustetaan myös itsenäiseen liikkumiseen ja harrastamiseen. Asiakkaiden toimintakykyä havainnoidaan päivittäin ja arvioidaan laajemmin Sinimittari-työskentelyn yhteydessä.

### **Ravitsemus**

Asumispalveluyksikössä toteutetaan ateriapalvelua yhteisöllisen- ja palveluasumisen asiakkaille. Asiakkaiden allergiat ja uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot selvitetään asiakkaan muuttaessa asumispalveluyksikköön. Yksikössä on viiden viikon kiertävä ruokalista, jossa on huomioitu ravitsemussuositukset. Asukkaiden yöpaasto ei ylitä yhtätoista tuntia. Ateriapalveluiden suunnittelussa huomioidaan myös vuoden juhlapyhät. Yksikössä toteutetaan myös toive-ruokapäiviä, joissa toteutetaan asiakkaiden toiveruokia.

Mutterin asiakkaita, jotka eivät ole ateriapalvelun piirissä, tuetaan hyvään ja terveelliseen ravitsemukseen sekä omaohjaajatapaamisilla ja toimintayksikön yhteisillä ruokailuilla, kuten aamupuu-roilla ja yhteisöruokaryhmillä.

### **Hygieniakäytännöt**

Toimintayksikön yleisten tilojen siisteyteen ja hygieniatasoon kiinnitetään huomiota. Yksikköön on laadittu siivoussuunnitelma, joka koskee niin yleisiä tiloja kuin asiakkaiden asuntoja. Asukkaat huolehtivat asunnon siivouksesta oman toimintakykynsä mukaisesti, joko itsenäisesti, ohjattuna, avustettuna tai tarvittaessa asiakkaiden huoneistot siivotaan henkilökunnan toimesta. Pyykkihuolto toimii yhtälailla edellä mainitusti.

Yksikössä toimii keittiö- ja siivoustyöntekijä, joka vastaa yksikön siisteydestä ja pyykkihuollosta yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Henkilökunta on perehdytetty siivoussuunnitelmaan, sekä pyykinpesuun yksikössä.

Siivousaineet on kuvattu yksikön kemikaaliluettelossa.

## **Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimiesihenkilö Kärt Kainulainen, [kart.kainulainen@sininauhakoti.fi](mailto:kart.kainulainen@sininauhakoti.fi)

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.

Yksikössä noudatetaan yksikön siivoussuunnitelmaa hyvän hygieniatason varmistamiseksi.

Kaikilla elintarvikkeiden kanssa tekemisissä olevilla työntekijöillä on hygieniapassit, sekä työterveyshuollon lausunto elintarvikkeiden kanssa työskentelystä mm. salmonellatestien tarpeeseen liittyen. Hygieniapassien ja työterveyshuollon lausunnot esitetään yksikön esihenkilölle, joka varmistaa että kaikilla työntekijöillä ne ovat asianmukaisesti kunnossa.

Keski-Uudenmaan ympäristökeskus valvoo osaltaan elintarvikehuoneistoa. Keski-Uudenmaan ympäristökeskukselle on tehty ilmoitus elintarvikehuoneistosta.

Yksikön pinnoilta otetaan säännöllisesti pintapuhtausnäytteet ja niiden perusteella tehdään tarvittavia toimenpiteitä.

## **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. Asiakkaita tuetaan niin palvelun varaamisessa, kuin käyntien toteutumisessa. Toimintayksikön henkilökunta voi tehdä yhteistyötä julkisen terveydenhuollon kanssa asiakkaan antaman tietosuojasuostumuksen puitteissa.

Asiakkaan äkillisessä kuolemantapauksessa yksikössä vainajan löytänyt henkilö on välittömästi yhteydessä hätäkeskukseen, josta saatuja toimintaohjeita noudatetaan. Viranomaiset ovat yhteydessä menehtyneen omaisiin. Kuolemantapaustilanteissa toimitaan välittömien toimien jälkeen Sininauhaäätiökonsernin prosessien mukaisesti.

Yksikössä edellytetään kaikilta lääkehoitoon osallistuvilta henkilöiltä lääkelupia. Mikäli työntekijällä ei ole voimassaolevia lääkelupia, koulutetaan hänet turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen, sekä työntekijä suorittaa lääkehoitotentin ja -näytön. Lääkeluvat ovat yksikön lääkehoitokansiossa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina olennaisten muutosten aikaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelmaa on päivitetty 10.4.2025. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja yhdessä tiimiesihenkilön ja yksikön päällikön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkäri.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikön sairaanhoitaja Satu Lindqvist, [satu.lindqvist@sininauhakoti.fi](mailto:satu.lindqvist@sininauhakoti.fi)

Yksikön päällikkö Annika Lappalainen, [annika.lappalainen@sininauhakoti.fi](mailto:annika.lappalainen@sininauhakoti.fi), puh: 0400947730

## **Rajattu lääkevarasto**

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.

## **Monialainen yhteistyö**

Jokaisella toimintayksikköön ohjatulla asiakkaalla on palvelun tilaajan (hyvinvointialue) nimeämä työntekijä, 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 työelämäpalvelut, terveydenhuolto ja muut vastaavat.

Asiakkailla on säännöllisesti verkostotapaaminen yksikön työntekijän ja hyvinvointialueen asumis- palveluista vastaavan työntekijän kanssa. Tarvittaessa tapaamiselle kutsutaan mukaan myös muita asiakkaan kanssa työskenteleviä henkilöitä ja asiakkaan toiveen mukaan läheisiä.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Toimitilat ja välineet

Mutterin asumispalveluyksikössä asukkailla on omat asunnot, lisäksi asumispalveluyksikössä on suuri yhteisötila ja henkilökunnan käytössä olevia keittiö- ja toimistotiloja. Yksikössä on lisäksi piha-alue, joka on kaikkien asukkaiden käytössä.

Yksikön piha-alueilla on kameravalvonta. Kameravalvonta ei kuvaa asiakkaiden asuntoihin, eikä asumisyksikön yleisiä sisätiloja. Yksikön henkilökunnalla on käytössä Securitaksen turvahälyttimet.

Kiinteistön huollosta vastaa Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut. Mikäli epäkohta/korjaustoimia vaativa asia havaitaan, tehdään siitä välittömästi ilmoitus Tampuuri-järjestelmän kautta ja/tai ollaan suoraan yhteydessä huoltomieheen. Päivystyksellisissä asioissa (esimerkiksi rikkiöntunut ikkuna) ollaan suoraan yhteydessä lasiliikkeeseen.

Pihan hoidosta ja aurauksesta, sekä esimerkiksi paloilmamaisen huollosta vastaa kiinteistöpalveluyritys Kotikatu. Kiireellisissä tilanteissa otamme suoraan yhteyttä Kotikatuun.

Kodinkoneiden (esimerkiksi pyykinpesukone, astianpesukone ja liesi), huollot tapahtuvat Sininauhasäätiökonsernin kiinteistöhuollon toimesta. Havaitusta epäkohdista tehdään tampuuri-ilmoitus tai tarvittaessa ollaan suoraan yhteydessä kiinteistöhuollon henkilöstöön. Laitteisiin opastus toteutetaan osana perehdytystä.

Tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa hoidetaan hänen henkilökohtaisia asioitaan, asiakkaat ohjataan erilliseen tilaan (saunan yhteydessä oleva neuvottelutila) tai asiakkaan omaan asuntoon. Tällä varmistetaan asiakkaan yksityisyyden suoja arkaluontoisia asioita käsitellessä. Yksikössä noudatetaan suurta huolellisuutta esimerkiksi tiimipalaverissa, vuorovaihtoraporteilla ja puheluita puhuttaessa; nämä hoidetaan toimistotiloissa varmistaen, että ovet ovat suljettuina, eikä kyseiset asiat ole asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden kuultavissa.

Työntekijät sitoutuvat noudattamaan vaitiolovelvollista ja esimerkiksi opiskelijoiden kanssa asia käydään huolellisesti läpi harjoittelujakson alkaessa.

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

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

### **Kemiallisten epäpuhtauksien hallinta**

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

### **Mikrobiologisten epäpuhtauksien hallinta**

- Pidämme tilat puhtaina ja hygieenisinä säännöllisen siivouksen ja tarkistusten avulla.
- Toteutamme tarvittaessa puhdistus- ja desinfiointitoimenpiteitä, esimerkiksi 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 tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien tunnistamiseen.
  - Yksikössämme toteutetaan kahden vuoden välein työn riskien arviointi, jossa huomioidaan työpaikan fysikaaliset, kemialliset ja psykososiaaliset riskit. Saatujen tulosten perusteella tehdään toimenpiteitä niiden poistamiseksi tai hallitsemiseksi.
  - Yksikössä havainnoidaan ja raportoidaan aktiivisesti poikkeamista, joiden perusteella tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä.
  - Työterveyshuolto tekee yksikössä työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti säännöllisesti työpaikkaselvityksen, jossa tarkistetaan ja huomioidaan muun muassa työpaikan terveydellisiä olosuhteita.
- Työyhteisön turvallisuusohjeissa on ohjeet suunnitelma riskien hallitsemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.
- Säännöllisesti tai tarvittaessa päivitetään riskinarviointia ja suunnitelmaa.

### **Koulutus ja tiedottaminen**

- Jokainen työntekijä saa perehdytyksen työturvallisuuteen ja työyhteisön toimintatapoihin.
- Henkilökuntaa koulutetaan terveydensuojelutoimenpiteiden noudattamiseen.

- Tietoa ja ohjeita jaetaan tilojen käyttäjille, jotta he voivat osallistua terveyshaittojen ehkäisyyn. Esimerkiksi ohjeet pandemian aikana tai kuinka ehkäistään meluhaitat.

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

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

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

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

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

## Henkilöstö

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

Yksikössä työskentelee kaksi yöohjaajaa (lähihoitaja), neljä asumisohjaajaa (lähihoitaja), tiimiesihenkilö (Sosionomi AMK), Sairaanhoidtaja-geronomi, Geronomi, sekä palveluohjaaja (sosionomi AMK) sekä yksikönpäällikkö (sosionomi YAMK) 50% työajalla. Lisäksi yksikön sijaislistalla on lähihoitajien lisäksi sosionomeja sairaanhoidtaja ja toimintaterapeutti, joka vahvistaa osaamistamme ja moniammatillisuutta työyhteisössä.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan noudattamalla asetettuja henkilöstömitoitusvaatimuksia sekä vahvalla sijaisringillä. Henkilöstön riittävällä määrällä voidaan taata laadukas ja hyvä asiakastyö. Tavoittemme 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 tehtäväkuvat varmistavat, että asiakkaiden mahdollisiin palvelutarpeisiin pystytään vastamaan mahdollisimman nopeasti ja että osaamista erilaisiin tilanteisiin on riittävästi.

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

Henkilökunnan viikkotapaamisissa suunnitellaan seuraavan viikon toiminnot ja tarkastellaan mahdolliset sijaistarpeet. Äkillisissä poissaolotilanteissa niin esihenkilö kuin henkilökunta voivat pyytää sijaislistassa olevista, perehdytetyistä työntekijöistä työntekijää työvuoroon.

Mutterilla on lisäksi kiertävä sijainen kahden muun asumispalveluyksikön kanssa. Kiireellisissä sijaistarpeissa kiertävä sijainen voi tulla yksikköön. Mikäli sijaistarpeita ei ole, työskentelee kiertävä sijainen ylimääräisenä työvuorossa.

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

Jokaiselle tehtävälle on oma tehtäväkuvansa, ja tehtävien sisällön suunnittelussa on otettu huomioon tehtävän vaatima aika. Asumisyksikössä työskentelee esihenkilötehtävissä yksikönpäällikkö 50% työajalla ja tiimiesihenkilö kokoaikaisesti. Lähiesihenkilö toimii pääsääntöisesti esihenkilötehtävissä, työaika on varattu asiakastyölle 40% työajasta. Käytössämme on Työvuorovelho, jonne jokainen työntekijä pystyy merkitsemään toteutuneen työvuoron, mikäli suunniteltuun vuoroon on tullut muutoksia. Lähiesihenkilöt voivat keskustella työn liiallisesta kuormittavuudesta esimerkiksi oman lähiesihenkilönsä tai Sininauha Oy:n henkilöstöhallinnon kanssa.

## **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Yksikönpäällikkö on vastuussa oman toimintansa henkilöstöstä ja valitsee omaan yksikköönsä soveltuvat henkilöt yhdessä yksikön lähiesihenkilön sekä tarvittaessa HR-asiantuntijan kanssa. Sininauhasäätiö-konsernin henkilöstöhallinto on mukana rekrytointiprosessissa päällikön toivomalla tavalla. Vakituiseen työsuhteeseen palkattavia hakijoita on haastattelemassa aina vähintään kaksi

henkilöä ja tehtävästä riippuen haastatteluja voi olla kaksi kertaa. Haastatteluihin voi osallistua myös tiimin jäsen ja/tai asiakas.

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

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

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

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

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Oman yksikön perehdytyksen laadusta ja ajantasaisuudesta huolehtivat jokaisen yksikön esihenkilöt sekä mahdollisesti nimetty yksikön perehdytysvastuussa oleva työntekijä. Perehdytyksessä painotetaan erityisesti asiakastyön osaamista ja turvallisia työtapoja. Sininauha Oy:llä on käytössään Mentori-malli, jossa jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään omasta yksiköstä oma 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, että toimintayksikössä ei tehdä rajoittavia toimenpiteitä. Sijaisten perehdytyksessä huolehditaan ensisijaisesti perehdytyksestä kyseisen yksikön toimintatapoihin. Sijaiset tulevat ensin perehdytysvuoroihin, joissa he pääsevät ohjatusti oppimaan yksikön toimintatavat ja -mallit.

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

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

Mutterilla on palo- ja pelastusturvallisuuskansio, perehdytyskansio, keittiön omavalvontakansio sekä ohjeistuksia keittiön käytäntöihin kansio sekä lääkehoitokansio. Kansioiden tiedot löytyvät myös yksikön teams- kanavalta, paperisten kansioiden avulla varmistetaan, että tieto on saatavilla myös tilanteissa, joissa ei ole pääsyä tietokoneelle. Työntekijöitä, opiskelijoita ja keikkatyöntekijöitä ohjeistetaan tutustumaan kaikkiin edellä mainittuihin kansioihin. Kansioissa on lukukuittaus-lehti, johon kuitataan perehtyneisyys allekirjoituksella.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan tarjoamalla seitsemän (7) palkallista koulutuspäivää vuodessa ja myös oppisopimusopiskelu on mahdollista. Henkilöstölle järjestetään kehittämisspäiviä 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 tai toipumisorientaatio. Luennoilla myös käydään läpi Sininauha Oy:n käytänteitä esimerkiksi kirjaamisvalmennusluentojen avulla tai naapurusto- ja ympäristötyön luennolla. Näistä luennoista osa on pakollisia jokaiselle henkilöstön jäsenelle. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua asiakasyön 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 sekä webinaarit, järjestetään säännöllisesti. Erilaisia asiakastyöhön liittyviä ammattitutkintoja voi suorittaa työn ohella.

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

## Toimitilat

Jokaisella asiakkaalla on Mutterilla oma asunto. Asunnot ovat yksiöitä, joissa on oma avokeittiö ja kylpyhuone. Asiakkailla on mahdollisuus kalustaa asunto itse. Mikäli asukkaalla ei muuttaessa ole omia huonekaluja, järjestetään hänelle asuntoon peruskalustus. Aukkaita autetaan ja tuetaan muuttovaiheessa asunnon sisustamisessa omannäköiseksi. Asiakkaan asuntoa ei käytetä missään tilanteessa muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissaollessa. Omaiset voivat vierailla asiakkaiden asunnoissa vapaasti.

Mutterin päärakennuksessa on suuri yhteistila, joka on ympäri vuorokauden asiakkaiden käytössä. Yhteistiloissa järjestetään ateriapalveluun kuuluvat ruokailut. Yhteistiloissa voi lisäksi katsella televisiota, pelata biljardia ja lukea sanomalehtiä. Yksikössä järjestetään myös vapaa-ajan virkistystoimintaa. Asiakkaat voivat tavata omaisiaan myös yhteistilassa.

Yksikön piha-alueella on oleskelua varten pöytäryhmiä ja nurmikenttää. Piha-alue on asiakkaiden vapaassa käytössä.

Työntekijöillä on käytössään keittiö ja toimistotilat, sekä pienempiä huoneita hiljaiseen työskentelyyn.

## Teknologiset ratkaisut

Yksiköllä on käytössä tallentava kameravalvonta. Ensisijaisesti kameravalvonnan tavoitteena on henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden turvaaminen varastamiselta ja ilkivallalta sekä rikoksen kohteeksi joutumisen ennaltaehkäisy sekä jo tapahtuneiden rikosten ja vahinkotapahtumien selvittäminen kohteessa. Tarvittaessa selvitetään työtapaturman tai muun työturvallisuuslaissa tarkoitetun vaaraa tai uhkaa aiheuttanut tilanne.

Jatkuvasti kuvaavan ja tallentavan kameravalvonnan tallenne säilyy noin 14 vuorokautta. Kamera kuvaa määriteltyä ja rajattua yleistä piha-aluetta. Sisätiloissa ei ole kameravalvontaa. Järjestelmä ei tallenna ääntä.

Henkilön saapuessa toimipisteen alueelle tallentavasta kameravalvonnasta informoidaan opastekyltein. 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.

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

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

Toimintayksikössä on käytössä ulkopuolinen vartiointipalvelu. Henkilökunnalla on käytössä niin sanottu vartijapainike, jolla voidaan kutsua vartija tarvittaessa apuun. Vartiointiliike huolehtii vartijakutsupainikkeiden huollosta. Yksikön henkilökunta testaa hälytinpainikkeita kuukausittain. Vartijapainikkeita käytetään aina työvuorossa ollessa. Kotikäynnille lähtiessä painikkeeseen ohjelmoidaan asunto, johon kotikäynti tehdään.

Kiinteistössä on automaattinen paloilmoinjärjestelmä, joka tekee tarvittaessa automaattisesti palohälytyksen hätäkeskukseen. Toimitilojen kiinteiden turvavälineiden ja paloilmoinjärjestelmän huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.

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 paloilmaisimien 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**

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

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

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

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Satu Lindqvist, yksikön sairaanhoitaja [satu.lindqvist@sininauhakoti.fi](mailto:satu.lindqvist@sininauhakoti.fi)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

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

Toimintayksikön käytössä on DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmä, johon asiakaskirjaukset tehdään. Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alussa. Kirjauksia varten on luotu erilliset kirjausohjeet, jotka käydään läpi aina perehdytyksessä sekä tarvittaessa työsuhteen aikaan. Kirjauksia seurataan ja perehdytystä jatketaan aina tarvittaessa sekä yleisten ohjeiden muuttuessa. Tarvittaessa järjestetään kirjaamiskoulutusta. Kirjaamiskoulutustallenteita ja -ohjeita on myös saatavilla konsernin intrassa.

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

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

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

Toimintayksikön esihenkilö 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.

Tarvittaessa yksikön tiimiesihenkilö järjestää työntekijöille henkilökohtaista opastusta kirjauksiin liittyen.

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omavalvontasuunnitelman päivityksessä tullaan jatkossa kiinnittämään huomiota henkilöstön osallistamiseen sen laadinnassa. Toiminnan muutokset vaativat aina omavalvontasuunnitelman päivitystä. Päivittämiselle luodaan rakenteita, jotka auttavat henkilökuntaa hyödyntämään omavalvontasuunnitelmaa jatkossa enevissä määrin. Omavalvontasuunnitelman viestiminen asiakkaille on myös kehittämistyön alla.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

22.4.2025

- Asiakastyytyväisyyden NPS 19 (maaliskuu 2025)
- Henkilöstötyytyväisyyden NPS -10 (maaliskuu 2025)
- Poikkeamailmoitusten määrä ajalta 1.1.-31.3.2025 49 kpl

- Muut mahdolliset merkittävät asiat: Seuraava omavalvontasuunnitelman päivitys toteutetaan yhdessä henkilökunnan kanssa kehittämispäivässä 29.4.2025

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

Paikka ja päiväys 23.4.2025

Allekirjoitus

