

Omavalvontasuunnitelma

Sininauha Oy

Turun kotiin vietävät palvelut

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

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

Turun kotiin vietävien palveluiden omavalvontasuunnitelma	1
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	28
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Sininauha oy

Y-tunnus 2391887-7

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Turun kotiin vietävät palvelut

Katuosoite Ratapihankatu 53 A

Postinumero 20100

Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Ratapihankatu 53 A, 20100 Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin vietävä tuki, tuettua asumista. Pääasiallinen kohderyhmä päihde- ja mielenterveyskuntoutujat. Tällä hetkellä noin 80 asiakasta.

Esihenkilöt: Palvelualuepäällikkö Johanna Helander

Puhelin 0447310510 Sähköposti johanna.helander@sininauhakoti.fi

Tiimiesihenkilö Mia-Maria Mahkonen puh. 0444919325

sähköposti: mia-maria.mahkonen@sininauhakoti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty -

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 17.11.2016

Palveluala, joka on rekisteröity _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat –

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toimintayksikön vastuhenkilö yhdessä toimintayksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi työryhmäkokouksissa. Omavalvontasuunnitelman toimenpiteiden toteutukseen ja päivittämiseen osallistuu koko henkilökunta päivittäisessä työssään.

Tiimiesihenkilö: Mia-Maria Mahkonen puh. 0444919325

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Sininauha Oy:n internetsivuilla www.sininauhakoti.fi sekä Turun kotiin vietävien palveluiden toimiston ilmoitustaululla Ratapihankatu 53 A

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

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Sininauha Oy tuottaa asumis- ja päihdepalveluita. Tarjoamme asiakaslähtöistä tuettua asumispalvelua, sekä yhteisöllistä ja tehostettua palveluasumista asunto ensin- ja päihteettömissä yksiköissä. Lisäksi tuotamme tilapäis- ja hätmajoitusta sekä koteihin vietävää asumisen tukea ja avoimuotoisia päihdepalveluita.

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

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

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

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Arvomme ovat

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

Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Toimintayksikön omavalvonnasta vastaa yksikön 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, Signi henkilöstökysely, Roidu asiakastyytyväisyyskysely, poikkeamailmoitus raportti, sidosryhmäkyselyt, sekä eri järjestelmistämme saamat tilastot.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Sininauhasäätiö-konsernissa riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja hallita erilaisia riskejä, jotka voivat vaikuttaa toimintaan, tavoitteisiin tai taloudelliseen suoriutskykyyn. Tämä voi sisältää monenlaisia riskejä, kuten operatiiviset, taloudelliset, strategiset, maineeseen liittyvät tai sääntelyyn liittyvät riskit. Konsernissa analysoidaan riskien mahdollisia vaikutuksia ja todennäköisyyksiä sekä kehitetään strategioita ja toimintatapoja niiden vähentämiseksi tai hallitsemiseksi. Tavoitteena on minimoida odottamattomien tapahtumien vaikutukset ja varmistaa, että konserni on valmis käsittelemään ja selviytymään mahdollisista riskeistä, mikä auttaa suojaamaan liike- ja operatiivista toimintaa sekä varmistamaan niiden jatkuvuuden. Riskienhallinta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Konsernissa seurataan yhteiskunnassa ja toimintaympäristössä ilmeniviä riskejä jatkuvasti sekä toimitaan niiden ilmetessä. Riskienhallinta on osa jatkuvaa työn kehittämistä ja osa toiminnan suunnittelua. Tavoitteena on hallita riskejä ennakoivalla toiminnalla, jolla pyritään ehkäisemään riskien toteutumista. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan riskeistä yksikönpäällikölle, joka informoi asiasta palvelualuepäällikköä ja johtoryhmää.

Tiimiesihenkilö: Mia-Maria Mahkonen puh. 0444919325

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Sininauhasäätiö-konsernissa tunnistetaan erilaisia riskejä arkihavaintojen ja asiakaspalautteen, sekä työntekijöiden toteuttaman poikkeamatapahtumaraportoinnin, säännöllisesti toteuttavan työn riskien arvioinnin ja työterveyshuollon tekemän Työpaikkaselvitysten perusteella.

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

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

Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus

Uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi perehdytysvaiheessa valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus sekä epäkohdista, poikkeamista tai lainvastaisuuksista ilmoittamisten ohjeet. Jos

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

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

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

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

Jos asiakasturvallisuuteen kohdistuvia epäkohtia ei saada poistettua omavalvonnallisin menetelmin työntekijällä ja palveluntuottajalla on velvollisuus salassapitosäynnösten estämättä ilmoittaa niistä valvontaviranomaiselle. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29 §.)

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sitä koskevista ohjeistuksista. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 30 §). Uusille työntekijöille ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät ohjeistukset käydään läpi perehdytyksessä. Muulle henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä käytännöistä omavalvontasuunnitelman kautta. Sininauhasäätiö- konsernilla varmistetaan, että henkilöstöllä on tiedossa ajantasaiset ohjeet.

Sininauhasäätiö- konsernissa tehdään kaikista toiminnoista riskien kartoitus ja arviointi säännöllisesti. Tiedossa olevat riskitilanteet käydään henkilökunnan kanssa läpi ja valmistellaan toimintasuunnitelma esimerkiksi väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisen varalle. Toimintasuunnitelmassa käydään läpi henkilökunnan työnjako poikkeavassa tilanteessa ja lisäksi mahdollisten ulkopuolisten henkilöiden tarve. Sininauhasäätiö- konserni kouluttaa säännöllisesti henkilökuntaa toimimaan riskitilanteissa ja ennakoidaan riskitilanteita. Tiedossa olevia poikkeamatilanteita käydään työryhmän kanssa ennakoidusti läpi perehdytystilanteessa. Poikkeamatilanteisiin on laadittu kirjallinen ohjeistus, joka löytyy erillisenä. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti poikkeamatilanteiden tunnistamiseen liittyvää koulutusta, sekä miten edellä mainituissa tilanteissa toimitaan. Työn riskit kartoitetaan kahden vuoden välein tai tarvittaessa jokaiselle työntekijälle lähetettävällä kyselyllä.

The flowchart illustrates the process for handling exceptions in the Sininauhaääitiö-konserni. It starts with a red box 'Poikkeamatapahtuma' (Exception Event), which leads to a blue box 'Poikkeamailmoitus (ilmoittaja arvioi tilanteen vakavuuden)' (Exception Report (reporter evaluates the severity)). From here, the process branches into two main paths based on the severity of the incident.

Path 1: Ei vakava, tieto esihenkilölle sähköpostilla (Not serious, information to the supervisor via email). This path leads to a blue box 'Käsitleminen tarvittaessa välittömästi paikalla olevan työryhmän kanssa' (Handling if necessary immediately with the working group present). This leads to a green box 'Viikko-/kuukausitiimissä säännöllisesti kaikkien poikkeamailmoitusten käsittely' (Regular handling of all exception reports in the weekly/monthly team). This path then leads to a blue box 'Työryhmä/työntekijä käsittelevät tapahtumaa yhteisöapin kanssa' (Working group/employee handles the event with community support).

Path 2: Vakava, vaatii välittömästi yhteyden esihenkilöön (soitto) (Serious, requires immediate contact with the supervisor (call)). This path leads to a red box 'Saapuu tarvittaessa tilannepaikalle' (Arrives if necessary to the situation location). This leads to a red box 'Johtaa tilannetta' (Manages the situation). This leads to a red box 'Välitön purku, defusing' (Immediate de-escalation, defusing). This path then leads to a red box 'Yhteys työterveyshuoltoon: työterveyslääkäri, työpsykologi, debriefing' (Contact with occupational health: occupational health doctor, occupational psychologist, debriefing).

Central Investigation and Assessment Phase: Both paths lead to a central red box 'Poikkeamatilanteen tutkinta ja arviointi' (Investigation and assessment of the exception situation). This box contains two sub-sections: 'Vastuujohtaja osallistuu tarvittaessa poikkeamatilanteen käsittelyyn' (The responsible manager participates in the handling of the exception situation if necessary) and 'Esihenkilö: tapahtuman arviointi / tutkinta' (Supervisor: assessment / investigation of the event). Below this, there are two green boxes: 'Työsuojelupäällikkö ja -valtuutettu osallistuvat tarvittaessa poikkeamatilanteen käsittelyyn / tutkintaan' (The occupational safety manager and authorized person participate in the handling / investigation of the exception situation if necessary) and 'Lisäasiantuntemus esim. toisen yksikön esihenkilö, kiinteistöpäällikkö' (Additional expertise e.g. from another unit's supervisor, facilities manager).

Outcomes and Reporting: The central phase leads to several outcomes:

- A green box 'Tutkintaseloste ja toimintaan vaikuttavat turvallisuussuositukset' (Investigation summary and safety recommendations affecting operations).
- A green box 'Poikkeamaraportoinnin perusteella työsuojelu- ja työturvallisuustoiminnan kehittäminen ja kohdentaminen yhdessä toimintojen kanssa' (Development and targeting of occupational safety and working safety activities based on the exception report, in cooperation with the units).
- A blue box 'Käsitellään vakavimmat tai muuten poikkeavat poikkeamatapahtumat työsuojelutoimikunnan kokouksissa' (The most serious or otherwise exceptional exception events are handled in the meetings of the occupational safety committee).
- A green box 'Työsuojelupäällikkö: vuosisraportointi tai raportointi tarvittaessa' (Occupational safety manager: annual reporting or reporting if necessary).

The process is supported by several other elements:

- A blue box 'Poikkeamailmoitus (ilmoittaja arvioi tilanteen vakavuuden)' leads to a blue box 'Poikkeamailmoitus sähköpostilla' (Exception report via email), which leads to a blue box 'Johtoryhmä' (Management group).
- The 'Johtoryhmä' leads to a red box 'Kriisiviestintä yhteistyössä viestinnän kanssa' (Crisis communication in cooperation with communication).
- The 'Johtoryhmä' also leads to a blue box 'Työsuojelutoimikunta' (Occupational safety committee), which leads to the 'Käsitellään vakavimmat...' box.
- The 'Työsuojelutoimikunta' also leads to the 'Työsuojelupäällikkö...' box.

The flowchart is titled 'Sininauhaääitiö-konserni poikkeamailmoitusprosessi' and includes logos for Sininauhaääitiö and Sininauha Oy at the bottom right, along with the date 17.5.2022/aiju.

Epäkohdat käsitellään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa tapauskohtaisesti. Tarkoituksena on varmistaa, ettei epäkohta toistuisi ja, että palvelu pääsee jatkumaan laadukkaasti. Mikäli korjaavat toimenpiteet aiheuttavat muutoksia asiakkaiden tilanteeseen, tiedotetaan niistä sekä suullisesti että kirjallisesti asianosaisia ja sopimuksen mukaisesti palveluiden tilaajaa. Henkilökunta voi raportoida

myös välittömästi toimintayksikön esihenkilölle havaitsemistaan poikkeamista. Yleiseen turvallisuuteen liittyvistä havainnoista täytetään henkilökunnan toimesta poikkeamailmoituslomake.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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 suoriutuvuuteen. 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.

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

Työntekijä tekee poikkeamailmoituksen sähköisesti, esimerkiksi tietokoneella tai älypuhelimella. Kun hän lomakkeen lopuksi painaa lähetä, menee saapuneesta poikkeamailmoituksesta tieto yksikön esihenkilölle sekä työsuojelutoimikunnan ja konsernin johtoryhmän jäsenille. Vakavissa poikkeamatapahtumissa työntekijä on välittömästi puhelimitse yhteydessä yksikön esihenkilöön. Yksiköissä käsitellään tapahtuneet poikkeamat välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimikokouksissa. Yksikön esihenkilö aloittaa tarvittaessa jälkihoitotoimenpiteet tapahtumassa mukana olleelle henkilökunnalle yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työsuojelutoimikunta käsittelee kuukausittain tapahtuneet vakavat poikkeamailmoitukset, ja poikkeamailmoitusten perusteella esille nousevat turvallisuuspuutteet. Johtoryhmä seuraa konsernin turvallisuustilannetta säännöllisesti.

Korjaavat toimenpiteet

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

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

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

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

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 asiakasryhmälle Sininauhasäätiö-konsernissa luodun Sinimittarin mukaan vähintään kolmen kuukauden välein.

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

Sinimittarin avulla seuraamme asiakkaan tilannetta ja pyrimme löytämään kunkin asiakkaan arkeen sopivia keinoja vaikuttaa hänen elämäänsä positiivisesti. Me emme katso Sinimittarilla vain taaksepäin menneisyyteen, vaan pyrimme yhdessä asiakkaan kanssa suuntaamaan huomion tulevaan ja asettamaan tavoitteita, joita kohti kulkea. Henkilökuntamme hyödyntää Sinimittaria tukeakseen ja motivoidakseen asiakasta pääsemään tavoitteisiinsa, jotka hän on itse itselleen asettanut.

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

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

Asiakas itse määrittelee tavan, jolla omaiset tai läheiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa ja arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Kotiin vietävissä palveluissa palveluntarve arvioidaan yksilöllisesti jokaisen asukkaan ja hänen mahdollisen verkostonsa kesken. Palveluntarve arvioidaan ensimmäisten asiakkuuskuukausien aikana sekä tarkistetaan säännöllisesti tai sopimusten edellyttämien aikavälien puitteissa. Asiakkaan palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan Sinimittarin avulla seuraavissa kategorioissa; osallisuus, talous, hyvinvointi, arjenhallinta ja terveys.

Palvelu on tarkoitettu niille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, jotka kuntouttavien tukikäyntien turvin pystyvät asumaan omassa omistus- tai vuokra-asunnossaan tai Sininauha Oy:ltä vuokrauissa hajasijoitetuissa asunnoissa. Asiakkaat ohjautuvat Varsinais-Suomen hyvinvointialueen asiakasohjauksesta. Palvelu on yksilöllistä ja kokonaisvaltaista, asiakkaan tilanteen huomioon ottavaa tukea ja toimintaa. Kuntouttavien tukikäyntien sisältö, määrä, tiheys ja tukikäyntien tavoitteet määritellään yksilöllisessä palvelu/kuntoutussuunnitelmassa. Tukikäynnit voivat sisältää voiminnan seuranta, ohjausta ja tukea jokapäiväisissä toiminnoissa ja asioiden hoidossa sekä motivoitua lääkkeitä, sosiaalisia suhteita ja harrastusten pariin. Kuntouttavien tukikäyntien tavoitteena on, että tukikäynnit asteittain vähenevät ja asiakas kuntoutuu itsenäisempään elämään. Yhden tukikäynnin kesto ja niiden tiheys määritellään erikseen palvelu-/kuntoutussuunnitelmassa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja kuntoutujan kanssa vähintään yhden kuukauden kuluttua palvelun piiriin tultua palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, jota tarkistetaan säännöllisesti.

Tilaaja saa päivitetyn palvelu- ja kuntoutussuunnitelman kirjallisena. Sininauha Oy:llä on salattu sähköinen asiakastietojärjestelmä, jonne palvelu- ja kuntoutussuunnitelma on tallennettu. Myös dokumentoinnissa ja raportoinnissa noudatetaan palvelusopimuksia.

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

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

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

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

Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

Palveluissa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntöä sekä alan eettisiä ohjeistuksia, huoneenvuokralainsäädäntöä sekä palveluntilaajan kanssa laadittua puite- tai palvelusopimusta. Kaikissa asiakastilanteissa kunnioitetaan ja huolehditaan aina jokaisen perusoikeuksista. Henkilökunta kunnioittaa aina asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Henkilökunnan keskeisenä pyrkimyksenä on toiminnallaan tukea ja rohkaista asiakkaita omaan mielipiteen ilmaisuun sekä vastuunottoon omasta elämästään asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti. Tavoitteena on tukea jokaisen asiakkaan osallisuutta oman elämänsä toimijoina ja vaikuttajina. Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa vuokra-asunnoissaan. Henkilökunta sopii asukkaan/asiakkaan kanssa tuen järjestämisestä sekä mahdollisista kotikäynneistä ja/tai asuntotarkastuksista. Huomioon otetaan aina asiakkaan terveyden- sekä päihtymyksen tilanne. Asiakkaat osallistuvat aina itse oman asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakkaat huolehtivat omista raha-asioistaan, ellei heille ole määrätty edunvalvojaa. Työntekijät tarjoavat asukkailla tukea raha-asioiden hoitamisessa. Asiakkaiden liikkumista ei rajoiteta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaiden kanssa. Jokaisen asukkaan on sitouduttava asumisen sääntöihin, joilla varmistetaan jokaisen asumisturvallisuus.

Sininauha Oy:n toimintaan ei liity minkäänlaisia asiakkaiden rajoitustoimenpiteitä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Yksilöön kohdistuvia rajoituksia ei lähtökohtaisesti käytetä missään tilanteessa. Rajoitukset eivät ole esimerkiksi osa mitään yksikön työohjetta.

Uhkaava tai väkivaltainen käyttäytyminen ei ole sallittua. Tällaisissa tilanteissa henkilökunta on matalalla kynnyksellä yhteydessä viranomaisiin. Muutoin noudatetaan, mitä huoneenvuokralain säädännössä edellytetään.

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

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

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

Asiakkaan oikeusturva

Muistutusten käsittelystä vastaa yksikön vastuhenkilö eli palvelualuepäällikkö. 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

Palvelualuepäällikkö Johanna Helander, 044 7310 510, johanna.helander@sininauhakoti.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10–12 ja 13–15 puh.02 313 2399

Yhteydenottopyynnön voi lähettää: sosiaalivastaava@varha.fi tai Suomi.fi-palvelun kautta

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaisiin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiavastaava voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

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

Jos toimintayksikkö saa kantelu- ja muita valvontapäätöksiä, ryhtyy se aina tarvittaviin toimenpiteisiin, joiden avulla epäkohdat korjataan. Päätökset käsitellään palvelualuepäällikön toimesta yhdessä tiimiesihenkilöiden kanssa. Tapauskohtaisesti käsittelyyn kutsutaan mukaan myös toimintayksikön työryhmä ja/tai toimintayksikön asiakkaita, joita asia koskee.

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

Asiakkaan edunvalvontaprosessin käynnistäminen

• Henkilö voi hakea itselleen/ hänelle voidaan hakea edunvalvojaa, jos asiakas on täyttänyt 18 vuotta, eikä hän pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Hakemus voidaan tehdä vain, jos asioistasi ei voida huolehtia edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Jos henkilö itse huomaa oman tilanteensa heikentyneen niin, että edunvalvojan tuki ja apu on tarpeen, hän voi tehdä kirjallisen hakemuksen Digi- ja väestötietovirastolle. Hakemus edunvalvojan määräämiseksi voidaan tehdä myös käräjäoikeudelle. Myös läheinen tai esimerkiksi sosiaaliviranomainen voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle. Digi- ja väestötietovirasto selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko tietty henkilö edunvalvontaa. Edunvalvojaa voi hakea hoita-

-omaisuutta ja taloudellisia asioita toistaiseksi

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

- yksittäisen tehtävään

Ennen prosessin käynnistämistä, asiasta tulee keskustella asukkaan kanssa ja olla yhteydessä asukkaan sosiaalityöntekijään hyvinvointialueella. Sosiaalityöntekijän kanssa voidaan sopia työnjaosta aiheeseen liittyen. Edunvalvojaksi voidaan ehdottaa yksityishenkilöä, kuten sukulaista tai muuta läheistä henkilöä, jos hän suostuu ja sopii tehtävään. Edunvalvoja voi olla myös yleinen edunvalvoja, joka hoitaa työkseen useiden henkilöiden taloudellisia asioita. Omaohjaaja auttaa asukasta edunvalvontaprosessissa.

Omatyöntekijä

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Kotiin vietävien palveluiden asiakkaita ohjataan ja/tai saatetaan palvelusuunnitelman mukaisesti asukkaan omassa elinpiirissä olevien harrasteiden, yhteisöllisten paikkojen (mm. päiväkeskukset, AA- ja NA-ryhmät, seurakunta, järjestöt) toiminnan piiriin. Kotiin vietävien palveluiden asiakkailla on käytössä myös Sininauhasäätiön ylläpitämät päiväkeskukset. Niissä on mm. televisio, asiakastietokone ja ne ovat kalustettu yhteiseen oleskeluun. Lisäksi tarjolla on mm. erilaisia pelejä sekä tarjotaan mahdollisuus käden taitojen toteuttamiseen. Ryhmämuotoista toimintaa kehitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaiden sekä työryhmän kanssa.

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

Ravitsemus

Toimintayksikössä ei tarjota toimintayksikön puolesta ruokailuja. Asiakkaita kuitenkin tuetaan hyvään ja terveelliseen ravitsemukseen sekä omatyöntekijän tapaamisilla että toimintayksikön

yhteisillä ruokailuilla, kuten aamupuuroilla ja/tai ruokaryhmillä. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia havainnoidaan asiakastapaamisilla oman työntekijän toimesta.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaat huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan itsenäisesti. Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisten tavoitteiden mukaan puhtaus- ja hygieniasioissa. Kodin hoidossa ja hygieniassa ohjataan, tuetaan ja opastetaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitulla tavalla. Asiakkaita opastetaan omien hygieniavälineiden hankinnassa tarvittaessa. Asiakkaat huolehtivat siivouksesta ja pyykinhuollosta itsenäisesti. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan siivouksessa ja pyykinhuollon toteutamisessa. Asiakkaat siivoavat omat huoneistonsa itsenäisesti tai erikseen sovitulla tavalla, kuten ulkoinen asiakkaan maksama siivouspalvelu.

Toimintayksikön yleisten tilojen siisteyteen ja hygieniatasoon kiinnitetään huomiota.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Anu Harttio-Nohteri, anu.harttio-nohteri@varha.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. Pandemiatilanteessa voimassa olevia ohjeistuksia ja käytäntöjä käytetään läpi säännöllisesti työryhmän sisällä.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

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

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

Monialainen yhteistyö

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

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa ja terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Kemiallisten epäpuhtauksien hallinta

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

Mikrobiologisten epäpuhtauksien hallinta

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

Fysikaalisten olosuhteiden hallinta

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

Riskien arviointi ja suunnittelu

- Käytetään riskinarviointimenetelmiä tunnistamaan tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit.
 - Yksikössämme toteutetaan kahden vuoden välein työn riskien arviointi, jossa huomioidaan työpaikan fysikaaliset, kemialliset ja psykososiaaliset riskit. Saatujen tulosten perusteella tehdään toimenpiteitä niiden poistamiseksi tai hallitsemiseksi.
 - Yksikössä havainnoidaan ja raportoidaan aktiivisesti poikkeamista, joiden perusteella tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä.
 - Yksikössä tehdään työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti säännöllisesti työterveyshuollon toimesta työpaikkaselvitys, jossa tarkistetaan ja huomioidaan mm. työpaikan terveydellisiä olosuhteita.
- Työyhteisön turvallisuusohjeissa on ohjeet suunnitelma riskien hallitsemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.
- Säännöllisesti tai tarvittaessa päivitetään 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 säilyy turvattuna. Teemme tiivistä yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin kiinteishuollon ja työterveyspalvelujen kanssa. Tarvittaessa teemme yhteistyötä paikallisten terveysviranomaisten kanssa.

Yksiköissä tehdään yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin työsuojelun ja kiinteistöpalveluiden kanssa palo- ja pelastusturvallisuuden sekä kiinteistön turvallisuuden osalta. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi palo- ja pelastussuunnitelman tekemisessä ja sen jalkauttamisessa 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. 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 sekä naapurustotyötä.

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

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

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

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

Tällä hetkellä Turun kotiin vietävissä palveluissa työskentelee noin 9 henkilöä. Työntekijöiden kokonaismäärään lasketaan mukaan kaikki sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen omaavat työntekijät, jotka tekevät kuntouttavia tukikäyntejä. Lisäksi yksikössä työskentelevät kaksi tiimiesihenkilöä, joista toisen vastuulla on asiakastyö ja toisen vastuulla kiinteistöihin liittyvät asiat. Työryhmään kuuluu myös yksi remonttihenkilö ja yksi huoltomies. Kokonaisvastuu yksiköstä on palvelualuepäälliköllä. Toiminnan vastuuhenkilöllä on sosiaali- tai terveystieteen tutkinto (esimerkiksi sosiologi AMK, sairaanhoitaja AMK tai sairaanhoitajan opistoasteinen tutkinto). Muulla henkilöstöllä on vähintään lähihoitajan/mielenterveyshoitajan tutkinto).

Jokaiselle tehtävälle on luotu oma tehtäväkuvansa ja tehtävien suunnittelussa otetaan huomioon siihen varattava aika. Lähiesihenkilöt ovat pääsääntöisesti lähiesihenkilötehtävissä, eivätkä osallistu asiakastyöhön, ellei kyseessä ole erityisen haastava tilanne tai työntekijä tarvitse tukea asiakkaan kanssa. Käytössämme on Työvuorovelho, jonne jokainen työntekijä pystyy merkitsemään toteutuneen työvuoron, mikäli suunniteltuun vuoroon on tullut muutoksia. Lähiesihenkilöille on kanavia, joissa voivat keskustella työn liiallisesta kuormittumisesta. Näitä ovat esimerkiksi oma lähiesihenkilö sekä Sininauha Oy:n henkilöstöhallinto.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

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

Yksikön esihenkilöt ovat vastuussa oman toimintansa henkilöstöstä ja valitsee omaan yksikköönsä soveltuvat henkilöt yhdessä HR-asiantuntijan kanssa. Vakituiseen työsuhteeseen palkattavia hakijoita on haastattelemassa aina vähintään kaksi henkilöä ja tehtävän mukaan haastatteluja voi olla kaksi kertaa. Haastatteluihin voi osallistua myös tiimin jäsen.

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

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

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

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Oman yksikön perehdytyksen laadusta ja ajantasaisuudesta huolehtii jokaisen yksikön esihenkilöt sekä mahdollisesti nimetty yksikön perehdytysvastuussa oleva työntekijä. Perehdytyksessä painotetaan erityisesti asiakastyön osaamista ja turvallisia työtapoja. Sininauha Oy:lla on käytössään Mentori-malli, jossa jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään omasta yksiköstä oma perehdyttäjä, jonka tehtävänä on tukea uuden työntekijän osaamisen kehittymistä. Sininauha Oy:n periaatteen mukaisesti asiakastyötä tehdään asiakas keskiössä, jolloin asiakkaan itsemääräämisoikeus ja kuuntelu ovat luonnollinen osa työtapoja. Henkilöstöä perehdytetään siihen, ettei toimintayksikössä tehdä rajoittavia toimenpiteitä. Sijaisten perehdytyksessä huolehditaan ensisijaisesti kyseisen

yksikön perehdytyksestä toimintatapoihin. Sijaiset tulevat ensin perehdytysvuoroihin, joissa pääsevät ohjatusti oppimaan yksikön toimintatavat ja –mallit.

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

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

Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan tarjoamalla seitsemän (7) palkallista koulutuspäivää vuodessa ja oppisopimusopiskelu on mahdollista. Henkilöstölle järjestetään kehittämispäiviä omissa yksiköissään sekä talon sisäisiä erilaisia seminaareja. Sininauha Oy:n henkilöstölle on 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 ja mitä haittoja vähentävä työ tai toipumisorientaatio on. Luennoilla myös käydään läpi Sininauha Oy:n käytänteitä esimerkiksi kirjaamisvalmennusluentojen avulla tai naapurusto- ja ympäristötyön luennolla. Näistä luennoista osa on pakollisia jokaiselle henkilöstön jäsenelle. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua asiakasyön tai tiimityöskentelyn osaa- mista lisääviin ulkopuolisiin koulutuksiin yksikön päällikön harkitsemana. Jokainen työntekijä osallistuu vuodessa vähintään 4 työpäivän verran täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulutukset tukevat asiakastyön osaamista ja nivoutuvat Sininauha Oy:n strategian linjauksiin. Sininauha Oy:llä on käytössä myös työnkierron mahdollisuus, johon henkilöstöä kannustetaan.

Täydennyskoulutusta järjestetään talon sisällä säännöllisesti. Näitä ovat sisäiset ja ulkoiset koulutukset sekä seminaarit sekä webinaarit. Erilaisia asiakastyöhön liittyviä ammattitutkintoja voi suorittaa työn ohella.

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

Toimitilat

Jokainen asukas asuu vuokraamassaan asuinhuoneistossa. Vuokraamisessa noudatetaan asuinhuoneenvuokralakia. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa poissa. Asukas itse päättää asuntonsa sisustamisesta noudattaen asuinhuoneenvuokralakia sekä kiinteistön järjestyssääntöjä sekä palveluntilaajan tukisopimusta. Kotiin vietävissä palveluissa tuki viedään asiakkaan omaan kotiin ja hänen omaan elinympäristöönsä. Asiakasta on mahdollisuus tavata myös Sininauha Oy:n asiakastapaamisiin tarkoitetuissa tiloissa, tai muussa erikseen sovituissa paikassa, kuten julkiset palvelut tai harrastuspaikat.

Teknologiset ratkaisut

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

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

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

Henkilöstön käytössä on Plegium Smart Emergency Button Wearable Hälytyspainikkeet. Painikkeen avulla saa huomaamattomasti ilmoitettua tiedon hädästä yksikön esihenkilöille. Painike hakee karttasijainnin ja ilmoittaa sen turvapuhelimeen, joka on esihenkilöiden hallussa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakas saa tarvitsemansa apuvälineet julkisen terveyden- tai sosiaalihuollon palveluista. Henkilökunta auttaa asiakasta hankkimaan hänen tarvitsemiaan apuvälineitä sekä tukee niiden käytössä. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineen luovuttajan ohjeiden mukaan sekä ohjaamassa paikassa. Henkilökunnan saadessa tietoonsa asiakkaanapuvälineen aiheuttamasta vaaratilanteesta, henkilökunta tukee asiakasta tekemään ilmoituksen tai tekee asiakkaan puolesta ilmoituksen apuvälineen toimittajalle.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

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

Toimintayksikössä järjestetään henkilökunnalle työsuhteen alussa perehdytystä tietosuojaja 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.

Toimintayksikön esihenkilö valvoo ja opastaa, että henkilötietojen käsittely tapahtuu lainmukaisesti ja yksikölle laadittujen ohjeiden ja viranomaismääräysten mukaisesti. Lisäksi laadun varmistamiseksi suoritetaan tarkastuksia myös muiden laadusta vastaavien henkilöiden toimesta. Sininauha Oy:n oma, asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 20.3.2024. Toimintayksikön esihenkilöt vastaavat suunnitelman toteuttamisesta omassa yksikössään.

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

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

Toiminnassa noudatetaan yleisiä sosiaali- ja terveydenhuollon säädöksiä sekä hyviä tapoja asiakaskirjaamisen suhteen. Asiallinen, täsmällinen, hyvää käytäntöä noudattava dokumentointiohjeistus käydään läpi kaikkien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään käyttämään DomaCare-asiakastietojärjestelmää, joka tallentaa kaiken metadatan, miten ja kuka asiakastietoja on käsitellyt. Jokaisella DomaCaren käyttäjällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Sininauhasäätiö-konsernissa järjestetään

henkilökunnalle kirjaamisvalmennuskoulutusta. Sininauhasäätiö-konsernin uusille työntekijöille tar-
koitetuissa perehdyttämispäivissä kerrataan tietosuojasi-
asioita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Varsinaisia akuutteja kehittämistarpeita ei ole toiminnassa todettu.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja sen toteutumista arvioidaan henkilöstön ja esihenkilöiden kesken vähintään kvartaaleittain ja aina tarvittaessa. Kvartaaliraportti julkaistaan julkisessa tietoverkossa organisaation nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Turku 10.10.2025

Allekirjoitus Johanna Helander

