

Omavalvontasuunnitelma

Linnakoti

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
www.sininauhakoti.fi

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

Linnakodin omavalvontasuunnitelma..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
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, Varha

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Tilapäismajoitusyksikkö Linnakoti

Katuosoite Linnankatu 39

Postinumero 20100 Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tilapäinen asuminen asunto ensin periaatteen mukaisesti päihde- ja mielenterveyskuntoutujille.
Asiakaspaikkamäärä 25

Esihenkilö Terhi Kärkkäinen

Puhelin 0504010928 Sähköposti terhi.karkkainen@sininauhakoti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 16.9.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tilapäisasuminen päihde- ja mielenterveyskuntoutujille

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 16.9.2022

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Elimäenkatu 5, 00510 Helsinki
www.sininauhakoti.fi

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, millä varmistetaan, että toimintayksikössä työskentelevät henkilöt ovat perehtyneitä työhönsä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Toimintayksikön vastuhenkilö vastaa yhdessä toimintayksikön henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi työryhmäkouksissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

tiimiesihenkilö Terhi Kärkkäinen, terhi.karkkainen@sininauhakoti.fi p. 050 401 0928

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvonnasta raportoidaan valvontalain 741/2023 edellyttämällä tavalla. Suunnitelma päivitetään 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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sininauha Oy:n internetsivuilla www.sininauhakoti.fi sekä kansiossa toimintayksikön toimistolla ja asiakastilassa toimiston oven viereisellä hyllyllä osoitteessa Linnankatu 39 20100 Turku.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

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

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

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

Linnakoti tarjoaa asunto ensin-periaatteella tilapäistä asumista pitkäaikaisasunnottomille päihde- ja mielenterveysongelmaisille henkilöille. Toiminnan tavoitteena on asumisen turvaaminen sekä edistää asukkaiden osallisuutta ja ylläpitää asukkaiden toimintakykyä kuntouttavan työotteen ja yksilöllisen palveluohjauksen avulla kohti itsenäistä asumista. Asukkaiden osallisuutta ja toimintakykyä tuetaan viikoittain järjestettävällä ryhmätoiminnalla ja asukkailla on mahdollisuus osallistua työtoimintaan. Toiminnan keskiössä on asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus.

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

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. 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, ennakkoluulottomuus ja toivo.

Arvomme ovat

- **Merkityksellisyys:** Kaikille on tärkeää löytää merkitys ja merkityksellisyys elämässään ja tuntea olevansa merkityksellinen. Työyhteisössämme työn merkityksellisuuden 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 tiimivastaava yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Tiimiesihenkilö vastaa arjen johtamisesta ja kokonaisvastuusta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Tiimiesihenkilö saa työhönsä tukea ja ohjausta palvelualuepäälliköltä, joka vastaa omalta osaltaan vastuualueensa omavalvonnan toteuttamisesta.

Tiimivastaava vastaa oman yksikkönsä palvelun laadusta ja laadunseurannasta. Tiimivastaavan 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 asiakastytytyväisyyskysely, poikkeamailmoitus raportti, sidosryhmäkyselyt, sekä eri järjestelmistämme saamat tilastot.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien arviointi on ennakoivaa työtä, jolla pyritään ehkäisemään toiminnan häiriöitä ja niistä aiheutuneita lisäkustannuksia sekä parantamaan tuottavuutta ja työn sujuvuutta. Tarkoituksena on tunnistaa, analysoida ja arvioida asiakaspalautteet, poikkeamatapahtumat ja poikkeamat työmenetelmissä sekä -prosesseissa. Tämän 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 suoriutskykyyn. 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.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Tilapäismajoitusyksikkö Linnakodissa tunnistetaan erilaisia riskejä arkihavaintojen ja asiakaspalautteen, työntekijöiden tekemän poikkeamatapahtumaraportoinnin, säännöllisen työn riskien arvioinnin ja työterveyshuollon tekemien Työpaikkaselvitysten perusteella.

Poikkeamatapahtumaraportointia kannustetaan tekemään mahdollisimman matalla kynnyksellä. Sininauhasäätiö-konsernissa ajatellaan, että ei voida määritellä rajaa, milloin koettu tilanne on poikkeama ja milloin ei, joten ohjeena on "Jos pohdit poikkeamailmoituksen täyttämistä – täytä

se!”. Poikkeamatapahtuman jälkeen täytetään mahdollisimman nopeasti poikkeamailmoitus, joka raportoidaan välittömästi esihenkilöille, johtoryhmälle ja työsuojeluhenkilöstölle. Poikkeamailmoitukset ovat osa toiminnan ohjausta ja kehittämistä. Poikkeamailmoitusten tavoitteena ei ole kerätä tapahtumien lukumäärää eri yksiköissä ja sen perusteella vertailla niitä keskenään, vaan nostaa esille työssä ilmeneviä turvallisuuspoikkeamia ja -ilmiöitä. Poikkeamailmoitusten säännöllisellä analysoinnilla toteutetaan jatkuvaa asiakas- ja työturvallisuuden kehittämistä ja parantamista.

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

Riskienhallinnan työnjako

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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

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.

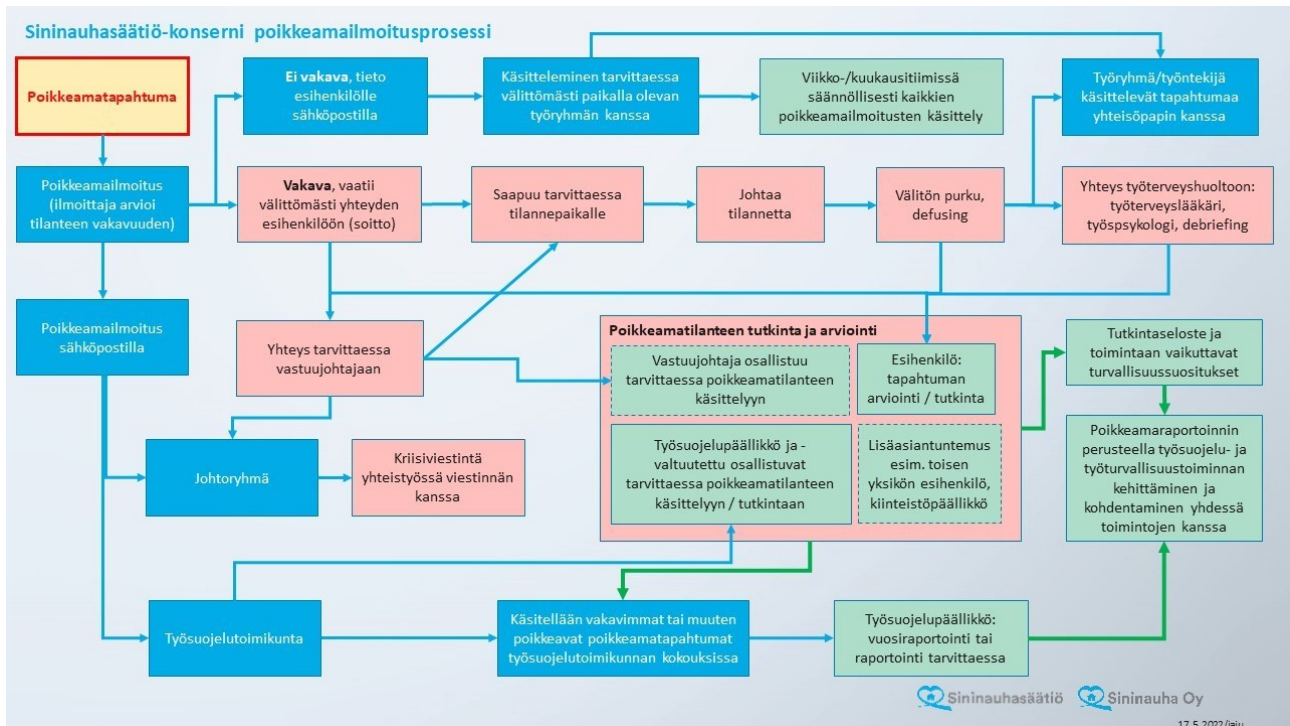
Henkilökunta puuttuu mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin tai turvallisuus- tai laatu-poikkeamiin korjaamalla tai poistamalla ne tai ilmoittamalla niistä esihenkilölleen. Viikoittaisissa työryhmän palaverissa käsitellään havaitut riskit tai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

Jos asiakasturvallisuuteen kohdistuvia epäkohtia ei saada poistettua omavalvonnallisin menetelmin työntekijällä ja palveluntuottajalla on velvollisuus salassapitosäännösten 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 ennakoiden 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.

Haitta- eli poikkeamatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan sähköisesti poikkeamailmoituslomakkeeseen esimerkiksi tietokoneella tai älypuhelimella. Kun poikkeamailmoitus hyväksytään ja lähetetään, menee saapuneesta poikkeamailmoituksesta tieto yksikön esihenkilölle sekä työsuojelutoimikunnan ja konsernin johtoryhmän jäsenille. Vakavissa poikkeamatapauksissa työntekijä on välittömästi puhelimitse yhteydessä yksikön esihenkilöön. Yksiköissä käsitellään tapahtuneet poikkeamat välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimikokouksissa. Yksikön esihenkilö aloittaa tarvittaessa jälkihoitotoimenpiteet tapahtumassa mukana olleelle henkilökunnalle yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työsuojelutoimikunta käsittelee säännöllisesti tapahtuneet vakavat poikkeamailmoitukset, ja poikkeamailmoitusten perusteella esille nousseet turvallisuuspuutteet. Johtoryhmä seuraa konsernin turvallisuustilannetta säännöllisesti.



Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus raportoida joko kirjallisesti, puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa havaitsemistaan poikkeamista suoraan henkilökunnalle ja tarvittaessa tiimiesihenkilölle tai palvelualuepäälliköille. Asiat käsitellään yhdessä viikoittaisessa työryhmäreflektiossa. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus lähettää viesti omalla nimellään tai anonyymisti tai tehdä Whistleblowing-ilmoitus Sininauha Oy:n internetsivujen kautta tai he voivat olla suoraan yhteydessä Sininauha Oy:n palveluiden tilaajaan, kuten hyvinvointialueen yhteyshenkilöön. Linnakodissa palautetta ja kehittämisehdotuksia voi jättää nimettömästi myös palautelaatikkoon.

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.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet

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 suoriutskykyyn. 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.

Työntekijän tehdessä poikkeamailmoituksen sähköisesti, menee poikkeamailmoituksesta tieto yksikön esihenkilölle sekä työsuojelutoimikunnan ja konsernin johtoryhmän jäsenille. Vakavissa poikkeamatapauksissa työntekijä on välittömästi puhelimitse yhteydessä yksikön esihenkilöön. Yksikön esihenkilö aloittaa tarvittaessa jälkihoitotoimenpiteet tapahtumassa mukana olleelle henkilökunnalle yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työsuojelutoimikunta käsittelee kuukausittain tapahtuneet vakavat poikkeamailmoitukset, ja poikkeamailmoitusten perusteella esille nousseet turvallisuuspuutteet. Johtoryhmä seuraa konsernin turvallisuustilannetta säännöllisesti.

Yksiköissä käsitellään tapahtuneet poikkeamat välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimikouksissa. Tiimikouksissa käydään läpi kuluneen viikon poikkeamatapahtumat ja -havainnot sekä analysoidaan ne yhdessä työryhmän kanssa ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Tiimikouksista tehdään muistiot. Tarvittaessa tiimikouksiin 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 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 tiimiesihenkilö tai toiminnasta vastaava palvelualuepäällikkö tiedottaa asiasta tai muutoksista esimerkiksi palveluntilaajaa ja muita yhteistyökumppaneita. Tiedottamiseen voidaan käyttää puhelua, sähköpostia tai verkstopalavereita. Tiedotuskäytännön valintaan vaikuttaa tilanteen luonne ja kiireellisyys.

Tunnistettuja riskejä Linnakodin toiminnassa

Henkilöstön riittävyys on välttämättömyys toiminnan turvaamisessa. Henkilökunnan äkilliset sairastapaukset edellyttävät nopeaa reagointia henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi. Linnakodin käytössä on perehdytettyjä sijaisia, joita voidaan kutsua tarvittaessa työvuoroon. Henkilökuntaa on ohjeistettu kutsumaan sijaisia työvuoroon heti tarpeen ilmetessä, jos henkilöstövaje ei ole korjattavissa työvuorojärjestelyin. Henkilökunnan kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin tukeminen on keskeistä sairauspoissaolojen ennaltaehkäisyssä.

Paloturvallisuuteen on varauduttu pitämällä palo- ja pelastussuunnitelma, sekä poistumisturvallisuussuunnitelma ajan tasalla. Linnakodissa pidetään säännöllisiä turvallisuuskävelyjä. Asiakkaiden huoneet on varustettu paloilmaisimilla. Asiakkaiden huoneiden paloturvallisuus varmistetaan kuu-kausittaisilla cir-kierroksilla, jolloin tarkastetaan palohälyttimien toimivuus ja huoneiden palokuorma. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään paloturvallisuuteen.

Väkivallan uhka on tunnistettu riski Linnakodissa. Asiakkaan päihtymistila voi aiheuttaa ennakoimattomia käytöksiä ja väkivaltatilanteita etenkin asiakkaiden välisessä kanssakäymisessä. Henkilökunnan läsnäolo yhteisissä tiloissa ja asiakkaisiin luodut hyvät ja luottamukselliset kontaktit ovat tärkeitä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ennakoinnin ja varautumisen ohella. Henkilökunta koulutetaan toimimaan tilanteissa, joissa väkivallan uhka on läsnä. Tapahtuneet uhkaavat tilanteet käydään aina läpi asiakkaan kanssa ja sovitaan, miten jatkossa voidaan ennaltaehkäistä vastaavien tilanteiden tapahtuminen.

Päihteidenkäyttöön liittyy merkittäviä asiakkaan terveyteen liittyviä riskejä kuten yliannostuksia, infektioita ja sairaskohtauksia. Näitä riskejä pyritään vähentämään henkilökunnan osaamisen vahvistamisella, haittoja vähentävällä työllä ja palveluihin ohjaamisella. Terveysneuvontapiste Milli jalautuu Linnakotiin kerran kuussa antamaan matalankynnyksen terveystalveta ja -neuvontaa asiakkaille. Henkilökunnan ensiapukoulutusten ajantasaisuus varmistetaan.

Asiakkaan **itsemääräämisoikeuden** toteutuminen on Linnakodin toiminnan keskiössä. Toimintayksikön rauhallisuuden ja turvallisuuden edellyttämiseksi on asiakkaan noudatettava Linnakodin sääntöjä, joka voi haastaa henkilökuntaa toimimaan tilanteissa yleisen turvallisuuden ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi ilman kohtuutonta vallankäyttöä. Arvioimme asiakkaiden kokemusta säännöllisesti asiakastytytyväisyyskyselyiden kautta. Tärkeässä osassa itsemääräämisoikeuden turvaamista on tiivis omaohjaajatyöskentely, työryhmän yhteinen asiakastyön reflektointi sekä parityöskentely. Henkilökunnan tulee puuttua tilanteisiin, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta rikotaan.

Toimintayksikön tilat luovat haasteet turvalliselle työskentelylle. Linnakodissa asiakashuoneet ovat pikien ja kapeiden käytävien varrella, joka voi aiheuttaa riskin mahdollisissa väkivallanuhkatilanteissa poistumisreittien turvallisuudelle. Henkilökunnan varautuminen vakivallanuhkatilanteisiin ja ennakointi käytävillä kulkemiseen on turvallisen yksikössä liikkumisen edellytys. Asiakkaiden asiointimiseen henkilökunnan toimistolla on osoitettu tarkoituksenmukainen paikka eteistilassa huomioiden poistumistie toimiston takaosassa. Henkilökunta päästää asiakkaat asioimaan toimiston eteistilaan vain asiointikuntoisena.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

Asiakastyössä Sinimittari auttaa työntekijää tukemaan asiakasta niissä asioissa, joita tämä itse haluaa tavoitella sekä tavoitteiden edistymisen seuraamisessa. Mittari osoittaa, millä alueella asiakas on edennyt ja mihin hänen tulee jatkossa kiinnittää huomiota. Arjessa työntekijä käy 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.

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

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

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

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

Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

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

Linnakodissa jokaisella asiakkaalla on oikeus turvalliseen asumiseen ja oman näköiseen elämään. 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. Asiakkaat määrittelevät oman arkensa sisällön itse, kuten esimerkiksi päivärytmin, pukeutumisen ja ruokailujen toteuttamisen.

Linnakodin toimintaan ei liity minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä.

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

Tiimiesihenkilö varmistaa 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.

Palveluissa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntöä sekä alan eettisiä ohjeistuksia, 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 huolehtivat omista raha-asioistaan, ellei heille ole määrätty edunvalvojaa ja työntekijät tarjoavat asiakkaille tukea raha-asoiden hoitamisessa. Asiakkaiden liikkumista ei rajoiteta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaiden kanssa. Jokaisen asiakkaan on sitouduttava asumisen sääntöihin, joilla varmistetaan jokaisen asumisturvallisuus.

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 säännöllisesti. Asiakkaat pääsevät itse vaikuttamaan siihen, millaisia asioita kokouksissa käsitellään. Asiakaskokouksissa voidaan päättää esimerkiksi toimintayksikön käytännöistä sekä suunnitella tulevaa toimintaa tai tapahtumia. Asiakkailta saadut palautteet käsitellään lisäksi 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

Tiimiesihenkilö Terhi Kärkkäinen, terhi.karkkainen@sininauhakoti.fi p. 0504010928

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.

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 asiassa. Lisätietoja saat internetosoitteesta 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 tiimiesihenkilö käsittelee päätökset ja kutsuu tapauskohtaisesti käsittelyyn mukaan myös liiketoimintajohtajan, palvelualuepäällikön, toimintayksikön työryhmän ja/tai toimintayksikön asiakkaita, joita asia koskee

Muistutukset käsitellään viipymättä, viimeistään viiden arkipäivän kuluessa.

Edunvalvonnanprosessi

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

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty 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 kонаistilanteesta ja tavoitteista tarpeellisin osin.

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

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.

Linnakodin asiakkaita ohjataan ja/tai saatetaan palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan omassa elinpiirissä olevien harrasteiden, yhteisöllisten paikkojen (mm. päiväkeskukset, AA- ja NA-ryhmät, seurakunta, järjestöt) toiminnan piiriin. Ryhmämuotoista toimintaa kehitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaiden sekä työryhmän kanssa. Asiakkaita tuetaan yksilöllisesti asiakassuunnitelman mukaisesti hyödyntämään tarjolla olevaa liikunta- kulttuuri ja harrastustoimintaa.

Ravitsemus

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

Linnakodissa ei sopimuksen mukaan tarjota toimintayksikön puolesta ruokailuja. Asiakkaita kuitenkin tuetaan hyvään ja terveelliseen ravitsemukseen sekä omatyöntekijän tapaamisilla että toimintayksikön yhteisillä ruokailuilla, kuten aamupuuroilla ja yhteisöruokaryhmillä. Linnakodin ohjaajat opastavat ravitsemukseen liittyvissä asioissa ja ovat asiakkaiden apuna ruoanlaitossa. Nesteiden nauttimiseen kannustetaan kesäheleillä vesi/mehu tarjoiluiden avulla. Erityisruokavaliot otetaan huomioon ruokaryhmiä suunnitellessa.

Asiakkaiden ilmoitustaululta löytyvät tiedot ruokajaoista ja maksuttomista ruokailumahdollisuuksista. Asukkaahan mahdollinen puutteellinen ravitsemustila otetaan puheeksi omaohjaajan toimesta.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti? Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty? Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty? Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty? Miten

em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Asiakkaan oman huoneen siisteyden ylläpitäminen on asiakkaan tehtävä. Asumisohjaajat kannustavat ja voivat yhdessä asiakkaan kanssa huolehtia huoneen siisteydestä. Ohjaajat on perehdytetty asukkaiden huoneiden turvalliseen siivoamiseen (pistosuojahanskat, turvalliset jalkineet). Asiakas-huoneisiin tehdään palokuorma/siivoustarkistukset kerran kuukaudessa, joiden tavoitteena on paloturvallisuuteen liittyvien riskien ennaltaehkäisy. Asiakkaat pesevät pääsääntöisesti pyykkinsä itse tai asumisohjaajan tuella. Talossa on oma pyykkitupa, jonka varauslista löytyy pyykkituvan seinältä.

Toimintayksikön omasta pyykistä huolehtii henkilökunta. Yhteiset tilat siivotaan huolellisesti kolme kertaa viikossa siivousalan yrityksen toimesta. Asiakkaat voivat halutessaan tehdä työtoimintana täydentävää siivoustyötä. Siivouskomerossa on kansio, josta löytyy käytettävien siivousaineiden käyttöturvallisuustiedotteet.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Tiimiesihenkilö Terhi Kärkkäinen, terhi.karkkainen@sininauhakoti.fi, p.050 4010928

Hyvinvointialueen hygieniahoitaja Anu Harttio-Nohteri, anu.harttio-nohteri@varha.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Julkinen terveydenhuolto on vastuussa asiakkaiden suunhoidosta sekä terveyden- ja sairaanhoidosta. Toimintayksikön henkilökunta tukee asiakkaita hakeutumaan julkisen suun-, terveyden- ja sairaanhoidon piiriin, mikäli havaitaan, että asiakkaalla on tarve kyseisille palveluille. Toimintayksikön henkilökunta voi tehdä yhteistyötä julkisen terveydenhuollon kanssa asiakkaan antaman tietosuojasuostumuksen puitteissa. Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa, vaan asukas on itse vastuussa mahdollisista lääkityksistään.

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

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 Sininauhasäätiökonsernin prosessien mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

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

Jokaisella toimintayksikköön ohjatulla asiakkaalla on palvelun tilaajan (hyvinvointialue) nimeämä 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

Toimitilat ja välineet

Linnakodissa on 23 asiakashuonetta, joista kaksi on tarkoitettu pariskunnille. Käytävillä on yhteiskäytössä 14 suihkua ja vessaa. Asiakkaiden yhteiskäytössä on keittiö ja yhteisötila. Kohteeseen on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, sekä poistumisturvallisuusselvitys. Palotarkastus kohteeseen tehdään säännöllisesti. Asiakashuoneet ovat varustettu vikavirtasuojakytkimellä. Asiakashuoneissa on kalustettu Linnakodin puolesta ja huoneissa on jääkaappi sekä mikro. Asiakkaat eivät asioi henkilökunnan tiloissa omatoimisesti. Tietoturva-asoiden toteutuminen on tilojen puolesta mahdollista.

Linnakodin kiinteistön omistaa Turun Kaupunki. Toimitilojen ylläpidosta vastaa Turun kaupungin järjestämä huoltoyhtiö Alltime Suomi Oy.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa ja terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

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

Kemiallisten epäpuhtauksien hallinta

- Käytämme turvallisia ja asianmukaisia siivousaineita, kemikaaleja ja muita aineita.
- Meillä on voimassa oleva kemikaaliluettelo ja niihin liittyvät käyttöturvallisuustiedotteet.
- Henkilökunta on perehdytetty kemikaalien oikeaoppiseen käyttöön, kuten siivousaineet.
- 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.
- Linnakodin kiinteistö on Turun kaupungin omistama ja kiinteistön huollosta vastaa Alltime kiinteistöhuoltoyhtiö, joka valvoo suunnitelman mukaisesti ilmanvaihtojärjestelmiä ja varmistaa riittävän ilman laadun.

Riskien arviointi ja suunnittelu

- Käytetään riskinarviointimenetelmiä tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien tunnistamiseen.

- Yksikössämme toteutetaan kahden vuoden välein työn riskien arviointi, jossa huomioidaan työpaikan fysikaaliset, kemialliset ja psykososiaaliset riskit. Saatujen tulosten perusteella tehdään toimenpiteitä niiden poistamiseksi tai hallitsemiseksi.
- Yksikössä havainnoidaan ja raportoidaan aktiivisesti poikkeamista, joiden perusteella tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä.
- Työterveyshuolto tekee yksikössä työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti säännöllisesti työpaikkaselvityksen, jossa tarkistetaan ja huomioidaan muun muassa työpaikan terveydellisiä olosuhteita.
- Työyhteisön turvallisuusohjeissa on ohjeet suunnitelma riskien hallitsemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.
- Säännöllisesti tai tarvittaessa päivitetään riskienarviointia ja suunnitelmaa.

Koulutus ja tiedottaminen

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

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

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Linnakodissa 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.

Linnakoti 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. Tiimiesihenkilö ja työsuojelupäällikkö huolehtivat yhteistyöstä vartiointiliikkeen kanssa. Kiinteiden turvavälineiden huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.

Linnakodin palotarkastukset hoitaa palotarkastaja Elena Raitmaa, 044 9073538, elena.raitmaa@varha.fi ja Securitas hoitaa vartiointipalvelun ja huolehtii hälytyspainikkeiden toiminnasta.

Henkilöstö

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

Toimintayksikön henkilöstömitoitus on 0,3 työntekijää/asiakas. Mitoitukseen ei lasketa mukaan yksikön esihenkilöä. Henkilöstön riittävyys varmistetaan noudattamalla asetettuja henkilöstömitoitusvaatimuksia sekä vahvalla sijaisringillä. Linnakodissa työskentelee kaksi yöohjaajaa, viisi asumisohjaajaa, palveluohjaaja ja tiimiesihenkilö. Henkilöstön riittävällä määrällä voidaan taata laadukas ja hyvä asiakastyö. Tavoitteenamme 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.

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. Linnakodissa työskentelee esihenkilötehtävissä tiimivastaava. Tiimivastaava toimii pääsääntöisesti esihenkilötehtävissä, mutta osallistuu tarvittaessa asiakastyöhön ja on vahvasti mukana toimintayksikön arjessa. Sininauha Oy:llä on käytössä Työvuorovelho, jonne jokainen työntekijä pystyy merkitsemään toteutuneen työvuoron, mikäli suunniteltuun vuoroon on tullut muutoksia. Tiimiesihenkilöt voi keskustella työn liiallisesta kuormittavuudesta esimerkiksi oman lähiesihenkilönsä tai Sininauha Oy:n henkilöstöhallinnon kanssa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

tehtävään. Linnakodissa kaikilla työntekijöillä on hyvä suomen kielen taito, palvelua pystytään antamaan myös ruotsiksi ja englanniksi.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Tiimivastaava 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, tehtävän mukaan haastatteluja voi olla kaksi kertaa. Haastatteluihin voi osallistua myös tiimin jäsen ja/tai asiakas.

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

Sininauha Oy:n rekrytoinneissa noudatetaan tasa-arvo- ja yhdenmukaisuusperiaatteita, eikä 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. Sijaisedokkaat 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 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. Sininauha-asäätiö-konsernissa yhteisen perehdytyksen laadusta ja ajantasaisuudesta huolehtii henkilöstöhallinnon jäsen, jonka päävastuualueena on osaamisen kehittäminen. Yhteinen perehdytys toteutetaan esimerkiksi järjestämällä uusille työntekijöille perehdytystilaisuuksia sekä intranetissä olevalla Perehdytys-alustalla. Yksikön esihenkilöt kertovat organisaatorakenteesta ja yhteisistä käytänteistä. Yhteisessä intrassa on henkilöstökäsikirja, jossa kuvataan kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat. Intraan tutustuminen ja sen sisällön läpikäyminen on osa perehdytysprosessia. Perehdytysprosessin etenemisestä vastaa yksikön esihenkilö.

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

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

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan tarjoamalla seitsemän (7) palkallista koulutuspäivää vuodessa ja myös oppisopimusopiskelu on mahdollista. Henkilöstölle järjestetään 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 päihitteiden vaikutuksia toisiinsa, mitä on haittoja vähentävä työ tai toipumisorientaatio. Luennoilla myös käydään läpi Sininauha Oy:n käytänteitä esimerkiksi kirjaamisvalmennusluentojen avulla tai naapurusto- ja ympäristötyön luennolla. Näistä luennoista osa on pakollisia jokaiselle henkilöstön jäsenelle. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua asiakastyön tai tiimityöskentelyn osaamista lisääviin ulkopuolisiin koulutuksiin yksikönpäällikön harkinnalla. Jokainen työntekijä osallistuu vuodessa vähintään neljän (4) työpäivän verran täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulutukset tukevat asiakastyön osaamista ja nivoutuvat Sininauha Oy:n strategian linjauksiin. Sininauha Oy:llä on käytössä myös mahdollisuus 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.

Teknologiset ratkaisut

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

Jatkuvasti kuvaavan ja tallentavan kameravalvonnan tallenne säilyy noin 30 vuorokautta. Kamera kuvaa määriteltyä ja rajattua yleistä piha- tai sisäaluetta. Kuvassa näkyvät henkilöt ja heidän toimintansa. Järjestelmä ei tallenna ääntä. Tallenteita katsotaan poliisin pyynnöstä. Henkilökunnalla on käytössään henkilökohtaiset videotallennetunnukset, joilla voi perustellusti työturvallisuuden kannalta katsoa tallennetta. Tallenteen katsomisesta jää lokitietoihin merkintä. Tallenteen katsomisesta pitää tehdä kameratallenteen luovutus- ja katseluilmoitus, joka löytyy intrasta.

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

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

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

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

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 ulkoistettut palvelut. Paloilmaisimien ja kiinteistötekniikan huoltovastuu on kiinteistöhuolto Alltime Suomi oy:llä.

Tiimiesihenkilö tai konsernin työsuojelupäällikkö on tarvittaessa yhteydessä ulkopuoliseen vartiointiliikkeeseen heidän toimittamien turvavälineiden huoltoasioissa ja koulutuksista sekä yhteistyöstä.

Linnakodissa hälytyspainikkeiden toiminnan tarkastaa yhteistyössä Securitaksen kanssa Marja-Liisa Repo, 0504757776, marja-liisa.reo@sininauhakoti.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lääkintälaiterekisteriä ylläpitää Terhi Kärkkäinen, 0504010928, terhi.karkkainen@sininauhakoti.fi

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.

Tiimiesihenkilö seuraa asiakastyön kirjautumisen toteutumista. Työntekijöiden työjärjestelyissä huomioidaan, että kirjaamiselle on varattu tarpeeksi aikaa. Dokumentointia toteutetaan säännöllisesti. Sähköiselle asiakaskortille tehdään säännöllisesti asianmukaiset asiakaskirjaukset ja merkinnot asiakkaan tapaamisista sekä kontakteista liittyen asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan. Lisäksi sinne kirjataan yhteiset sopimukset sekä toimenpiteet työntekijöiden välisen tarvittavan tiedonsiirron takaamiseksi.

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

Henkilökunta perehdytetään käyttämään konsernin tietoturvakäytäntöjä ja -järjestelmiä, jotka auttavat suojaamaan henkilötietoja esimerkiksi tietomurroilta ja tietovuodoilta. 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.

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.

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

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva perehdytetään heti työsuhteen alussa. Tarvittaessa yksikön tiimiesihenkilö järjestää työntekijöille henkilökohtaista opastusta kirjauksiin liittyen.

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 tarkoitettuissa perehdyttämispäivissä kerrataan tietosuoja-asioita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Varsinaisia akuutteja kehittämistarpeita ei ole toiminnassa todettu.

Tietoon saatuun riskiin tai palautteeseen puututaan mahdollisimman nopeasti. Asia käsitellään henkilökunnan ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi. Tarvittaessa kuullaan lisää ilmoituksen tekijää tai havaitsijaa korjaavaa tai parantavaa toimenpidettä suunniteltaessa. Toimenpiteitä suunniteltaessa ja toteuttaessa asumispalveluyksikkö voi pyytää tueksi tarvittaessa muuta Sininauhasäätiö-konsernin henkilökuntaa tai konsernin ulkopuolista osaamista. Ilmoittajaa informoidaan suunnitelluista toimenpiteistä ja aikataulusta. 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. Sininauhasäätiö-konsernissa on parhaillaan meneillään omavalvontasuunnitelman seurantaan liittyvä kehitystyö, jonka tarkoituksena on kehittää ja vahvistaa omavalvontasuunnitelmien seurantaa yksikkötasoilla läpi organisaation.

Kvartaaleittain päivitettävät tiedot:

- Asiakastyytyväisyyden NPS-luku Linnakodissa oli edellisellä kvartaalilla 17 (1.10.-31.12.2025).
- Poikkeamailmoituksia yksikössä on tehdyt edellisellä kvartaalilla 75.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____ Turku 21.1.2026

Allekirjoitus tiimiesihenkilö Terhi Kärkkäinen ja palvelualuepäällikkö Johanna Helander