

Asumispalveluyksikkö Pessi omavalvontasuunnitelma

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

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	3
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
7 ASIAKASTURVALLISUUS	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	35
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	37
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	37

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Sininauhasäätiö-konsernin omaevalvontasuunnitelmat pohjautuvat omaevalvontaohjelmaan sekä Valviran antamiin ohjeistuksiin.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Sininauha Oy Y-tunnus 2391887-7

Hyvinvointialue Helsinki

Kunnan nimi Helsinki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Asumispalveluyksikkö Pessi

Katuosoite Mäkelänkatu 50

Postinumero 00510 Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki

helsinki.kirjaamo(at)hel.fi (sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@hel.fi)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asunnottomien asumispalvelut, asiakaspaikkamäärä 111

Esihenkilö Johanna Pohjanmeri, yksikönpäällikkö

Puhelin 0403578937 Sähköposti johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 1.12.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut / Tukiasuminen - päihdekuntoutajat

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 11.11.2021

Palveluala, joka on rekisteröity Tuettu asuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Sininauha Oy:n Asumispalveluyksikkö Pessi tuottaa asiakkaille tuetun asumisen tuen ja Sininauhasäätiö omistaa kiinteistön Mäkelänkatu 50. Sininauhasäätiö ja sen alihankkijat, huolehtivat kiinteistöön liittyvistä tukipalveluista, kuten remonttipalvelut.

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

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

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

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi, puh. 0403578937

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Sininauha Oy:n internetsivuilla www.sininauhakoti.fi sekä toimintayksikössä asumispalveluyksikkö Pessissä yhteisötilan hissiaulan ilmoitustaululla sekä tapaamistilassa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

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

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

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

Asumispalveluyksikkö Pessissä järjestetään tuettua asumista helsinkiläisille pitkäaikais-asunnottomuustautaisille päihde- ja mielenterveyshaasteista kärsiville henkilöille. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa pysyvä asunto sekä parantaa ja vakiinnuttaa asukkaan toimintakykyä asumisessa selviytymiseen asunto ensin-periaatteen mukaisesti. Sininauha Oy:n asumispalvelutoiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä sekä huoneenvuokralakia. Palveluntuotannossa noudatetaan lisäksi Helsingin kaupungin kanssa tehtyä puite- ja palvelusopimusta.

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 sekä tasavertainen yhteiskunnassa. Tavoitteellinen, yksilöllisiin tarpeisiin perustuva työote on tässä keskeinen työkalu. Toimimme vaikuttavuutta seuraamalla ja analysoimalla saamme eväitä niin päivittäiseen asiakastyöhön kuin toiminnan kehittämiseen.

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

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

Arvomme ovat

- **Merkityksellisyys:** 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.

Asumispalveluyksikkö Pessin toimintaperiaatteita ovat elämän ja ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, valinnanvapaus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, yksilöllisyys, yksityisyys, palveluhenkisyys, vastuullisuus, syrjinnän vastustaminen, luottamuksellisuus sekä omatoimisuuden, itsenäisyyden ja elämänhallinnan edistäminen.

Kaikkea toimintaamme ohjaa Asunto ensin -periaate ja asumisen turvaaminen kaikissa tilanteissa. Asunto ensin -periaatteen mukaisesti asiakkaalle tarjotaan ensin asunto, jonka jälkeen keskitytään muiden elämänhaasteiden työstämiseen lisäämällä elämänhallintaa. Pysyvä asuminen luo perustan elämänhallinnan vahvistumiselle ja hyvinvoinnin rakentumiselle. Asunto ensin -periaate korostaa asukkaan itsemääräämisoikeutta. Asukkaalla on vapaus valita, mihin toimenpiteisiin hän haluaa sitoutua ja edetä omaan tahtiinsa. Työskentely perustuu aina asukkaan omiin tavoitteisiin, toiveisiin ja näkemyksiin – prosessi etenee yhdessä hänen kanssaan, ei hänen puolestaan.

Asumista säätelee huoneenvuokralaki, mikä mahdollistaa asukkaalle tavallisen ja vakaan vuokrasuhteen. Keskeinen tehtävämme on tukea asumisen jatkuvuutta myös vaikeissa elämäntilanteissa, hyödyntäen valmentavaa työtettä. Asunto ensin -periaate tukee toipumisorientoitunutta työskentelytapaa, jossa painopiste on yksilön voimavaroissa, osallisuudessa ja tavoitteellisessa arjessa.

Toiminnan keskiössä on asiakastyö ja arvostava kohtaaminen. Asiakastyö on suunnitelmallista, ja jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja, joka tapaa asukasta säännöllisesti. Jokaiselle asukkaalle laaditaan Sinimittari, joka toimii sekä toipumisen seurannan välineenä että yksilöllisen työskentelyn suunnitelmana. Sinimittari perustuu asukkaan tarpeisiin, ja tavoitteet luodaan asukkaan kanssa yhdessä. Tavoitteena on luoda realistinen ja kannustava suunnitelma, joka tukee asukasta kiinnittymään tuen piiriin ja samalla ennaltaehkäisee asumista vaarantavia tekijöitä. Työtä ohjaa oikea-aikaisuus, valmentava työote ja asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Omaohjaajan rooli on kulkea rinnalla, kannustaa ja motivoida, sekä tukea asukasta eteenpäin, yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Haittoja vähentävä toiminta on keskeinen osa arkeamme ja työtämme, ja sen tavoitteena on turvata asukkaiden asuminen ennakoimalla riskejä ja puuttamalla haastaviin tilanteisiin varhaisessa vaiheessa. Haittoja vähentävään työhön sisältyy muun muassa naapurustotyö, jota tehdään lähi-alueella ja ympäristössä, sekä rikollisuuden ennalta ehkäiseminen. Päihdetyömme painottuu päihde- ja terveyshaittojen ennaltaehkäisyyn, sekä asukkaiden tukemiseen hoitoon hakeutumisessa ja siinä pysymisessä.

Asukkaita tuetaan toiminnalliseen arkeen, jossa he osallistuvat yhteisön toimintaan omien voimavarojensa mukaan. Tarjolla on esimerkiksi matalan kynnyksen työtoimintaa ja mahdollisuuksia toimia vertaisohjaajina. Asukkaat osallistuvat arjen päivittäisiin tehtäviin, kuten naapurustotyöhön ja kiinteistöhoitoon.

Toimintaa ohjaavat tilaaja-asiakkaan kanssa tehdyt sopimukset. Helsingin kaupunki vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja järjestää tarvittavat palvelut. Pessi tuottaa sopimuksen mukaisesti tuettua asumista, ja sopimusten sisältö määrittää palveluiden laajuuden ja sisällön.

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 asiakastytyytyväisyyskysely, poikkeamailmoitus raportti, sidosryhmäkyselyt, sekä eri järjestelmistämme saamat tilastot.

Kuvaa tähän lisäksi miten yksikön palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti?

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan aktiivisella riskienhallinnalla, matalan kynnyksen poikkeamaraportoinnilla ja jatkuvalla toiminnan kehittämisellä. Turvallisuutta ja riskejä seurataan ja tunnistetaan arkihavaintojen, poikkeamailmoitusten, asiakaspalautteiden, säännöllisten riskinarviointien ja työterveyden työpaikkaselvitysten kautta.

Poikkeamatilanteista raportoidaan sähköisesti, ja henkilöstöä ohjeistetaan tekemään ilmoitus kaikista tilanteista, jotka herättävät huolta, mietityttävät tai edellyttävät tarkempaa arviointia. Poikkeamailmoitukset käsitellään välittömästi esihenkilöiden, johtoryhmän ja työsuojelun toimesta, ja niiden perusteella toteutetaan toiminnan kehittämistoimia asiakas- ja työturvallisuuden parantamiseksi. Ilmoitukset ja havainnot käsitellään säännöllisesti työryhmissä, ja niiden pohjalta tehdään tarvittavat käytäntömuutokset.

Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä valvovien viranomaisten ja tilaajien kanssa, ja mahdollisiin selvituspyyntöihin reagoidaan viivytyksettä. Henkilöstön perehdytys on osa omavalvontaa, ja siihen panostetaan koko työryhmän toimesta. Perehdytys sisältää riskienhallinnan ja poikkeamailmoitusprosessin läpikäynnin.

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 perusteella tehdään riskien ehkäisyn ja hallintatoimenpiteiden suunnittelu. Yrityksen riskienhallinta on kokonaisvaltainen lähestymistapa, dynaaminen prosessi, joka vaatii jatkuvaa arviointia ja sopeutumista muuttuviin olosuhteisiin ja uusiin riskeihin liiketoimintaympäristössä. Hyvin hallittu riskienhallinta auttaa yritystä tekemään parempia päätöksiä, suojelemaan omaisuuttaan ja varmistamaan pitkän aikavälin menestyksen.

Sininauhasäätiö-konsernissa riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja hallita erilaisia riskejä, jotka voivat vaikuttaa toimintaan, tavoitteisiin tai taloudelliseen suorituskykyyn. Tämä voi sisältää monenlaisia riskejä, kuten operatiiviset, taloudelliset, strategiset, maineeseen liittyvät tai sääntelyyn liittyvät riskit. Konsernissa analysoidaan riskien mahdollisia vaikutuksia ja todennäköisyyksiä sekä kehitetään strategioita ja toimintatapoja niiden vähentämiseksi tai hallitsemiseksi. Tavoitteena on minimoida odottamattomien tapahtumien vaikutukset ja varmistaa, että konserni on valmis käsittelemään ja selviytymään mahdollisista riskeistä, mikä auttaa suojaamaan liike- ja operatiivista toimintaa sekä varmistamaan niiden jatkuvuuden. Riskienhallinta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. Konsernissa seurataan yhteiskunnassa ja toimintaympäristössä

ilmeneviä 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.

Alla listaus tunnistetuista riskeistä.

Fyysinen ympäristö:

- **Portaat:** Toimintaa harjoitetaan 6-kerrosta käsittävässä kerrostalossa, jossa on kaksi rappua. Talossa on portaita ja hissejä. Kaatumien portaissa voi olla mahdollista. Riski kaatuminen kasvaa päihtyneenä. Huomioimme, että talossa asuu asukkaita, joilla on fyysistä toimintakykyä kiivetä portaita, tai käyttää esteettömiä poistumisreittejä ja toisaalta esimerkiksi tulipalotilanteessa poistua kokoontumispaikalle riittävällä tavalla. Paloturvallisuuden suhteen on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma.
- **Vaaralliset esineet:** Esimerkiksi suojaamaton käytetty neula muodostaa merkittävän terveysriskin. Riskiä on pyritty minimoimaan jakamalla asukkaille riskijäteastioita, haittoja vähentävän työn koulutuksilla ja ohjeistuksilla. Lisäksi yksikön lähialueilla tehdään päivittäin ympäristökierroksia, joiden aikana kerätään mahdollisesti löytyvät neulat ja muut jätteet. Asumispalveluyksikkö Pessissä työskentelee siistijä, joka vastaa yleisten tilojen siisteydestä.
- **Liukastumisvaara:** Pessin piha-alue koostuu pääosin asfalttipinnoista ja betoniportaista, jotka voivat muodostaa liukastumisriskin erityisesti talviaikaan. Riskiä hallitaan jään poistolla ja hiekoituksella. Kiinteistöhuollosta vastaa Töölön Kiinteistöpalvelu.
- **Yleinen turvallisuus ja järjestys:** Kiinteistössä on useita yhteisiä tiloja ja kerroksia, joissa sijaitsee asuntoja. Suurikokoinen rakennus voi aiheuttaa haasteita henkilökunnan ohjaustyölle ja tilanteisiin reagoimiselle. Turvallisuutta edistetään henkilöstön tekemillä säännöllisillä kerroskierroksilla ja heidän aktiivisella läsnäolollaan koko kiinteistössä. Lisäksi kiinteistössä on tallentava videovalvontajärjestelmä (ei tallenna ääntä).
- **Paloturvallisuus:** Päihtymystiloihin liittyvä sammuminen sekä esimerkiksi lieden päälle unohtunut ruoka muodostavat paloturvallisuusriskin. Uusien työntekijöiden perehdytys sisältää paloturvallisuuteen liittyvät ohjeistukset. Kiinteistö on varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä (sprinkleri) ja paloilmalaitteilla, joissa on viiveominaisuus. Asumispalveluyksikkö Pessille ja Somixille on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Poistumisturvallisuusharjoituksia järjestetään säännöllisesti. Paloturvallisuutta tukee myös aktiivinen asukkaiden ohjaus arjessa, esimerkiksi kotikäyntien muodossa.

Sosiaalinen ympäristö:

- **Naapuruston huomioiminen:** Pessin henkilökunnalle tulee toisinaan yhteydenottoja lähialueen asukkailta tai toimijoilta, esimerkiksi näpistyksistä lähikaupoissa tai muista häiriötilanteista. Toistuvat häiriöt voivat vaarantaa asiakkaan asumisen jatkuvuuden. Riskiä hallitaan tiedottamalla uusia asukkaita naapuruston huomioimisen tärkeydestä sekä puuttamalla mahdollisiin tilanteisiin mahdollisimman varhain. Keskeistä on toimiva vuorovaikutus

naapuruston kanssa, jotta häiriötilanteisiin voidaan reagoida nopeasti ja rakentavasti. Pessissä järjestetään säännöllisesti Hyvä naapuri -iltoja lähialueen asukkaille. Naapurustotyö on olennainen osa Asunto ensin -periaatetta, ja sitä ohjaa erillinen naapurustotyön suunnitelma.

- **Henkilökunnan toimintatavat:** Työntekijöiden toimintatavat voivat vaikuttaa asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Asuinhuoneiston vuokralaki voi aiheuttaa haasteita esimerkiksi tilanteissa, joissa asukas ei salli pääsyä asuntoon. Näissä tilanteissa pyritään toimimaan aina asukkaan edun mukaisesti ja huomioimaan hänen näkökulmansa päätöksenteossa. Asiakaspalautteet ja asiakastytytyväsyysskyselyt ovat tärkeä väline toimintatapojen arvioinnissa. Tiivis ja luottamuksellinen asiakaskontakti tukee riskienhallintaa.
- **Henkilöstöresurssit:** Sosiaali- ja terveysalan työvoimapula vaikuttaa myös Pessin toimintaan. Äkilliset poissaolot, kuten sairastumiset, voivat kuormittaa henkilöstöä. Riskiä hallitaan muun muassa selkeillä toimintaohjeilla, perehdytetyillä sijaisille sekä hyödyntämällä konsernin sisäisiä sijaisresursseja. Työhyvinvoinnin tukeminen on keskeistä henkilöstön jaksamisen ja sairauspoissaolojen ennaltaehkäisyyn kannalta. Esihenkilötyöllä ja hyvällä johtamisella on tässä tärkeä rooli.
- **Päihteiden käyttö ja asiakasturvallisuus:** Päihteiden käyttö asumisyksikössä voi aiheuttaa riskejä erityisesti asukkaiden välisessä vuorovaikutuksessa. Muuntohuumeiden vaikutukset saattavat tehdä käytöksestä arvaamatonta ja lisätä väkivallan riskiä. Riskin hallintaa tukee henkilökunnan aktiivinen läsnäolo ja kontakti asukkaisiin. Mahdolliset välikohtaukset käsitellään yhdessä asukkaan kanssa, ja tilanteesta laaditaan jatkosuunnitelma ennaltaehkäisevien toimien varmistamiseksi. Päihteisiin liittyy myös vakavia terveydellisiä riskejä, kuten yliannostukset, infektiot ja impulsiiviset teot päihtyneenä. Näiden ehkäisemiseksi panostetaan henkilöstön osaamiseen ja haittoja vähentävään työotteeseen.
- **Asukkaan velvollisuudet:** Pessin asiakkaat solmivat vuokrasopimuksen, jota tulkitaan asuinhuoneiston vuokralain mukaisesti. Asukkaan velvollisuuksiin kuuluu vuokran maksaminen, huoneiston asianmukainen hoitaminen sekä muiden asukkaiden huomioiminen. Mikäli asukkaan toimintakyky ei riitä näihin velvollisuuksiin, voi asuminen olla uhattuna. Riskienhallinnassa keskeistä on omaohjaajatyö, jossa yhdistyy aktiivinen ja kokonaisvaltainen tuki. Mahdollisiin häiriötilanteisiin pyritään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ennen niiden eskaloitumista.

Sininauhasäätiö-konsernissa omavalvonnasta raportoidaan kvartaaleittain yksikkö- ja konsernitasolla. Raportointia käytetään hyväksi riskien tunnistamisessa, arvioinnissa ja ehkäisyssä. Raportoinnista lisää omavalvontasuunnitelman lopussa.

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.

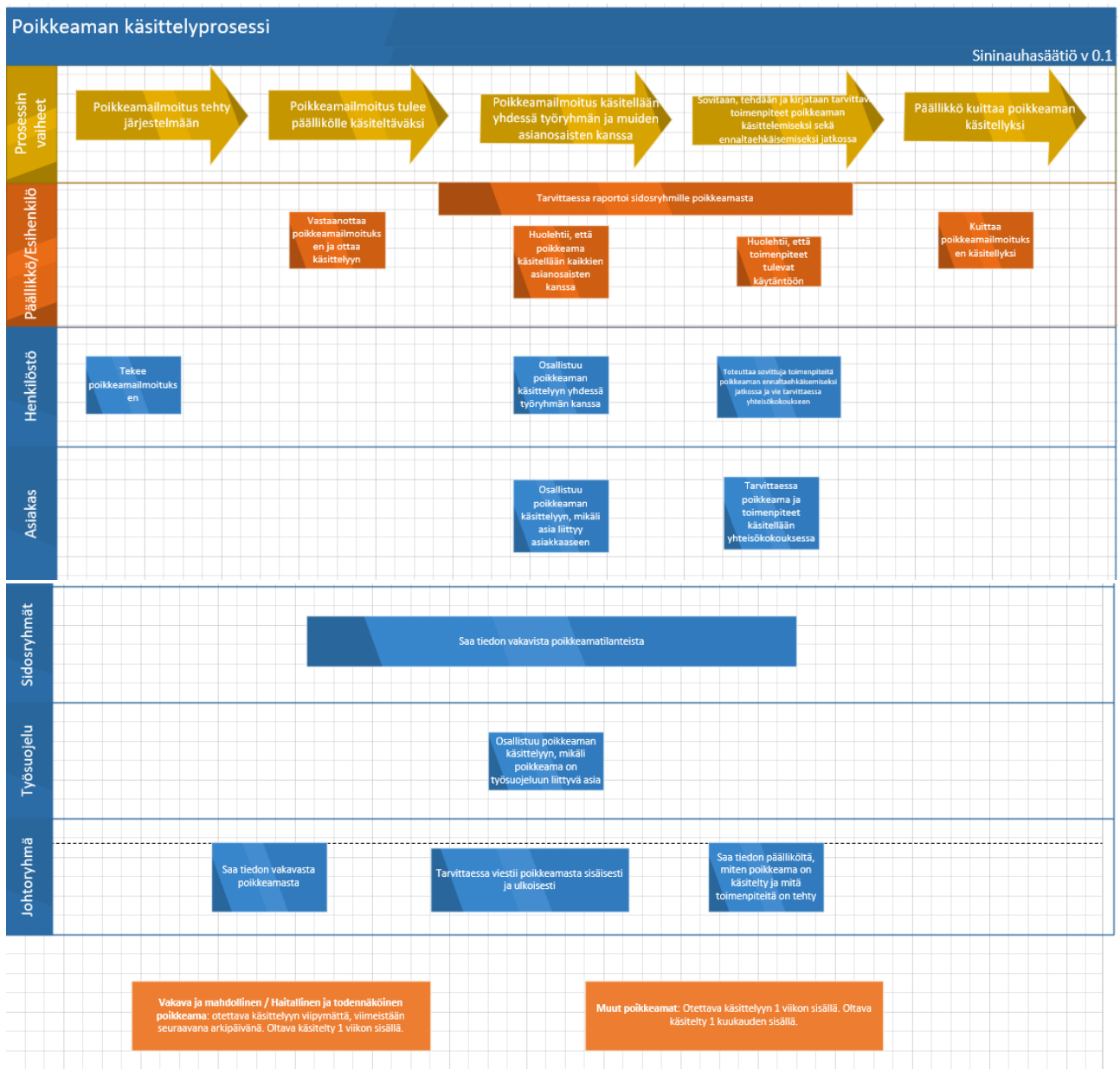
Tavoitteena on ollut ottaa huomioon erilaisten työturvallisuuteen liittyvien poikkeamatapahtumien, kuten läheltä piti- sekä vaara- ja uhkatilanteet.

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.

Valvovien viranomaisten ja tilaajien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Heidän mahdollisiin selvityspyyntöihin, ohjauksiin ja päätöksiin reagoidaan yksiköissä viivytyksettä. Yksikön esihenkilö käy henkilöstön kanssa säännöllisesti läpi tiimipalavereissa mahdolliset viranomaisilta tai tilaajilta esille nousseet asiat.

Riskienhallinnan ja poikkeamailmoitusten prosessit perehdytetään henkilöstölle heti työsuhteen alussa osana omavalvontaprosessin perehdytystä.



Riskienhallinnan työnjako

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Toimintayksikön perehdytysuunnitelma ja -ohjeet sekä turvallisuusohjeet, kuten asu-mispalveluysikköjen 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
- Toimintayksikön toimintasuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Naapurustotyön suunnitelma
- Johtamisen käsikirja
- Sinimittari
- Tiimisopimus

Riskien tunnistaminen

Ilmoitusvelvollisuus

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

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.

Ilmoitusvelvollisuus ja oikeus perehdytetään henkilöstölle heti työsuhteen alussa osana omavalvontaprosessin perehdytystä.

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

Henkilökunta puuttuu mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin tai turvallisuus- tai laatupoikkeamiin 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.

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.

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

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus raportoida joko kirjallisesti, puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa havaitsemistaan poikkeamista suoraan henkilökunnalle ja tarvittaessa yksikönpäällikölle tai palvelualuepäällikölle. 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 yhteyshenkilö.

Epäkohdat käsitellään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa tapauskohtaisesti. Tarkoituksena on varmistaa, ettei epäkohta toistuisi ja, että palvelu pääsee jatkumaan laadukkaasti. Mikäli korjaavat toimenpiteet aiheuttavat muutoksia asiakkaiden tilanteeseen, tiedotetaan niistä sekä suullisesti että kirjallisesti asianosaisia ja sopimuksen mukaisesti palveluiden tilaajaa. Henkilökunta voi raportoida myös välittömästi toimintayksikön esihenkilölle havaitsemistaan poikkeamista. Yleiseen turvallisuuteen liittyvistä havainnoista täytetään henkilökunnan toimesta poikkeamailmoituslomake.

Pessin asukkaiden käytössä on kiinteistön alimmassa kerroksessa sijaitseva palautelaatikko, jonne voi jättää palautetta anonyymisti. Esihenkilöt käyvät palautteet läpi viikoittain. Yksikön esihenkilöiden yhteystiedot ovat julkisesti saatavilla esimerkiksi Sininauha Oy:n kotisivuilla ja yksikön tiloissa. Yhteydenottoihin reagoidaan mahdollisimman pienellä viiveellä. Epäkohdat käsitellään ensin esihenkilöiden kesken ja tilanteen mukaisesti asianosaisten tai koko tiimin kesken viikoittaisessa tiimi-palaverissa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamatilanteet ja -havainnot käydään läpi välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimikokouksissa. Viikoittaisissa tiimikokouksissa käydään läpi kuluneen viikon poikkeamatapahtumat ja -

havainnot sekä analysoidaan ne. Niistä keskustellaan yhdessä työryhmän kanssa ja sovitaan yhdessä korjaavista toimenpiteistä. Tiimikokouksista tehdään muistiot. Tarvittaessa tiimikokouksiin kutsutaan myös työsuojelun edustaja paikalle. Tarvittaessa yksikön esihenkilö vie asian Sininauha Oy:n liiketoiminnan johtoryhmään käsiteltäväksi.

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

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

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 puhelimella soittamista, sähköpostia tai verkostopalavereita. Tiedotuskäytännön valintaan vaikuttaa tilanteen luonne ja kiireellisyys.

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 päivittämisen tarvetta 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 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.

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

Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas 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 ylempänä kuvatun Sinimittarin täyttämisestä. 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 säästöjen mukaisesti.

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

Sininauha Oy:n toimintaan ei liity minkäänlaisia asiakkaiden rajoitustoimenpiteitä.

Asumispalveluyksikkö Pessissä noudatetaan asuinhuoneenvuokralakia sekä palveluntilaajan tukipalvelusopimusta. Pessissä jokaisella asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa koko asumisyhteisöä koskeviin asioihin säännöllisissä yhteisökokouksissa. Jokaisella asukkaalla on oma avain omaan kotiinsa ja jokainen asukas voi kalustaa ja sisustaa vuokraamansa asunnon vuokrasopimuksen, asuinhuoneenvuokralain sekä muun Suomen lainsäädännön mukaisesti. Asukkaat huolehtivat omista raha-asioistaan, ellei heille ole määrätty edunvalvojaa. Työntekijät tarjoavat asukkaille sopimuksen mukaista tukea raha-asioiden hoidossa. Tavoitteena on tukea jokaista asukasta siten, että he hoitaisivat mahdollisimman paljon omia asioitaan ja tekisivät päätöksiä omiin asioihinsa liittyen. Asukkaan terveydentilasta johtuen henkilökunta voi joutua tekemään päätöksiä ilman asukkaan mielipidettä, kuten akuutit asukkaan psykiatrinen tai henkeen ja terveyteen kohdistuva hätä. Silloinkin mahdollisuuksien mukaan pyritään saamaan asukas mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon. Asukkaan itsemääräämistä kunnioitetaan, eikä hänen elämänsä rajoiteta. Tarvittaessa asukkaan kanssa tehdään erillisiä sopimuksia asumisen turvaamiseksi, joissa asukkaan kanssa yhdessä sovitusti voidaan rajoittaa asukkaan toimintaa tai kulkemista tai vieraita.

Asumispalveluyksikkö Pessiin ei saa tulla alaikäisiä henkilöitä eikä asukkailla saa olla hallussa tai vieraana lemmikkieläimiä. Kiinteistön turvallisuusmääräyksissä on kielletty huoneistoissa kynttilänpoltto sekä vuokrasopimuksissa on mahdollisesti määritetty, että asunnossa on tupakointi kielletty.

1.11.2018 alkaen asumispalveluyksikössä ovat astuneet voimaa asukkaiden vieraita koskevat säännöt. Päiväaikaan, kello 7–21 välillä vieraita saa olla maksimissaan 3 per asukas yhtäaikaan. Yöaikaan, kello 21–7 välillä vieraita saa olla 1 per asukas. Vieraat ilmoitetaan henkilökunnalle ja vieraiden määrästä pidetään kirjaa henkilökunnan toimesta. Poikkeustapauksista sovitaan erikseen henkilökunnan kanssa. Vieraita koskevien sääntöjen tarkoitus on turvata talossa asukkaiden rauha.

Kesällä 2023 yleisen levottomuuden ja rauhottomuuden vuoksi yksikössä otettiin toistaiseksi käyttöön rajoitus, jonka mukaan asukkaalla voi olla päiväaikaan vain 1 vieras kerrallaan. Rajoituksen purkamista on käsitelty yhteisökokouksissa, mutta suurin osa asukkaista on toivonut vierasrajoituksen jatkamista yleisen asumisrauhan säilyttämiseksi. Maaliskuussa 2025 vierasrajoitusta muutettu niin, että jatkossa asukkaalla voi olla päiväaikaan kerrallaan 2 vierasta, kahden vieraan kokeilu

päätettiin toukokuussa 2025, sillä yleiset häiriöt jatkuivat. Kokeilun aloittaminen ja päättäminen käsiteltiin asukkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

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

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään? Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

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

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

Asiakkaan oikeusturva

Muistutusten käsittelystä vastaa yksikön vastuuhenkilö eli yksikönpäällikkö yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Tulleet muistutukset käsitellään aina Sininauha Oy:n päällikköpalaverissa, jotta muistutusten pohjalta voidaan yhdessä kehittää palvelun laatua ja toimintaa, sekä puuttua mahdollisiin epäkohtiin omassa toiminnassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi, puh. 0403578937

Palvelualuepäällikkö Jenni Ryösa, jenni.ryosa@sininauhakoti.fi, puh. 0447310505

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsingin kaupungin sosiaaliasiamiehet:

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

Helsingin kaupunki järjestää sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa.

HUS-yhtymällä on omat potilasasiavastaavat. HUS järjestää potilasasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa.

Valtio järjestää potilasasiavastaavien toiminnan valtion psykiatrisissa sairaaloissa, Puolustusvoimien terveydenhuollossa ja vankiterveydenhuollossa. Työterveyslaitos järjestää potilasasiavastaavien toiminnan tuottamissaan terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta:

puh.09 310 43355, ma–to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Voit myös asioida verkossa (vaatii tunnistautumisen) tai jättää nettisivun kautta yhteydenottopyynnön sosiaali- ja potilasasiavastaavalle. Verkkopalvelut avoinna joka päivä ympäri vuorokauden osoitteessa: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään viipymättä, viimeistään viiden arkipäivän kuluessa.

Edunvalvontaprosessi toimintayksikössä

Ensisijaisesti asukkaan kanssa keskustellaan tilanteesta ja pyritään tukemaan hänen omaa suoriutumistaan. Mikäli asukas ei pysty hoitamaan taloudellisia asioitaan itse, on etsittävä ratkaisu, miten hänen asioitaan hoidetaan hänen puolestaan. Ennen prosessin käynnistämistä, asiasta tulee keskustella asukkaan kanssa ja olla yhteydessä asukkaan sosiaaliohjaajaan. Sosiaaliohjaajan kanssa voidaan sopia työnjaoista aiheeseen liittyen. Mikäli tuki ei tällöinkään ole riittävää, tai asukas ei pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtia taloudellisista asioistaan, harkitaan edunvalvontaa. Tällöin asukkaalle kerrotaan edunvalvonnasta ja esitetään hänen itse hakevan edunvalvontaa. Itse hakien prosessi etenee nopeammin ja myös edunvalvonnan kestosta voi itse päättää. 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. Oma- ja palveluohjaaja auttaa asukasta edunvalvontaprosessissa.

Vaikka edunvalvoja määrätään hoitamaan omaisuutta ja taloudellisia asioita, hänen täytyy huolehtia myös päämiehensä asianmukaisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä. Jos tavanomainen edunvalvonta ei riitä turvaamaan esimerkiksi asianmukaista hoitoa ja asumista, edunvalvoja voidaan määrätä edustamaan päämiestään myös tämän henkilöä koskevassa asiassa eli esimerkiksi päättämään hänen hoidostaan. Tämä on mahdollista vain, jos henkilö itse ei ymmärrä asiaa.

Edunvalvontaprosessin vaiheet:

1. Tarkistetaan ja keskustellaan asukkaan kanssa, hoituisivatko asiat edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Ollaan yhteydessä asukkaan sosiaaliohjaajan kevyemmän ratkaisun löytämiseksi.
2. Hankitaan lääkärinlausunto edunvalvojan määräämistä varten.
3. Jos edunvalvojaksi halutaan yksityishenkilö, pyydetään häneltä suostumus tehtävään.
4. Täytetään hakemus Digi- ja väestöviraston nettisivuilla, edunvalvojan määräämiseksi.
5. Toimitetaan hakemus, lääkärinlausunto ja tarvittaessa yksityishenkilön suostumus digi- ja väestötietovirastoon.
6. Digi- ja väestötietovirasto käsittelee hakemuksen ja tutkii edunvalvonnan tarpeen. Lisäksi selvitetään asukkaan oma mielipide henkilökohtaisesti (kuuleminen) ennen edunvalvojan määräämistä ensisijaisesti videopuheluna. Virasto on yhteydessä asukkaaseen ajan sopimiseksi.
7. Päätös edunvalvonnasta.

Ratkaisussa otetaan huomioon hakemus lääkärinlausunto ja kuulemisessa kertomat asiat. Jos edunvalvonta on tarpeen, asiasta tehdään myönteinen päätös eli määrätään edunvalvoja. Jos edunvalvonta ei ole tarpeen tai jos hakemus perutaan, edunvalvojaa ei määrätä.

Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta voidaan tehdä henkilöstä, joka tarvitsee edunvalvontaa, vaikka ei itse sitä pidä tarpeellisenä. Ilmoituksen tekeminen edellyttää, että henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia pysty itse huolehtimaan asioistaan eikä hänen asioitaan voida hoitaa asianmukaisesti edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

On.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä? Miten liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan? Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Jokaista asukasta tuetaan yksilöllisesti asiakassuunnitelman mukaisesti. Työntekijöiden tuki on ympärivuorokauden (24/7) asukkaiden käytettävissä. Asukkaita kannustetaan osallistumaan asumisyksikön toimintaan. Asukkaiden osallisuutta pyritään vahvistamaan esimerkiksi tarjolla olevan työtoiminnan keinoin. Asukkailla on käytettävissä asumisyksikön yhteisötila, musiikkitala, kuntosali, ruokaryhmä ja muu yhteinen yksikön toiminta. Lisäksi Sininauhasäätiö-konsernin vapaaehtoistoiminta järjestää asukkaille kerran viikossa erilaista toimintaa, esimerkiksi elokuvaretkiä, museovie-railuja yms. Yksikkö järjestää myös satunnaisesti retkiä asukkaiden kanssa esim. ulkoilualueille, jääkiekkopeleihin tai erilaisiin tapahtumiin.

Tavoitteiden toteutumista seurataan kirjaamalla havainnot asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja niistä keskustellaan asukkaan ja omaohjaajan tapaamisissa sekä säännöllisissä asiakassuunnitelman arviointi- ja päivitystapaamisissa (Sinimittarit).

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty? Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoit-teet otetaan huomioon? Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravit-semuksen tasoa seurataan?

Toimintayksikössä ei tarjota toimintayksikön puolesta ruokailuja. Asukkaita kuitenkin tuetaan hy-vään ja terveelliseen ravitsemukseen sekä omatyöntekijän tapaamisilla että toimintayksikön yhtei-sillä ruokailuilla, kuten aamupuuroilla ja/tai ruokaryhmillä.

Työntekijät opastavat asukkaita tarvittaessa ruokapaikkoihin, joissa on saatavilla ilmaista tai edul-lista ruokaa. Asiakassuunnitelman mukaan työntekijät voivat tukea asukasta hankkimaan itselleen asukkaan omalla kustannuksella kotiin tuotavat ruokapalvelut esimerkiksi kotihoidon kautta.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia-tilaa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palve-lutarpeiden mukaisesti? Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty? Miten yksi-kön 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?

Toimintayksikön yleisten tilojen siisteyteen ja hygieniatasoon kiinnitetään huomiota. Yksikön yleisestä hygieniatasosta vastaavat yksikön esihenkilöt, siivooja ja vuorossa oleva henkilökunta. Siivoustyön laadusta vastaavat siivooja, yksikönpäällikkö ja tiimiesihenkilöt. Aasukkaat vastaavat omien asuntojensa hygieniasta ja siisteydestä, mutta saavat siihen tukea, apua ja ohjausta henkilökunnalta.

Aasukkaat vastaavat omasta pyykkihuollostaan, mutta saavat siihen tukea, apua ja ohjausta henkilökunnalta. Asumisyksikössä on pyykkitupa, johon asukkaat voivat varata vuoroja. Henkilökunnan käytössä on yksikön sosiaalitiloissa sijaitseva pesukone, jossa on mahdollista pestä työvaatteita.

Asumispalveluyksikkö Pessissä työskentelee oma siivooja, joka huolehtii yleisten tilojen siisteydestä noudattamalla laadittua siivoussuunnitelmaa. Siivoussuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Siivoojan poissa ollessa (esimerkiksi vuosilomien aikana) yksikön esihenkilöt järjestivät tilojen siivouksen ostopalveluna. Yksikön siivooja on saanut perehdytyksen tehtäviinsä esihenkilöiden, työvalmennuksen, sekä Sininauhasäätiön kiinteistöhuollon toimesta. Ostopalveluna hankitun siivouksen perehdytyksestä vastaa yksikön siivooja, esihenkilöt, työvalmennus sekä Sininauhasäätiön kiinteistöhuolto.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Infektioiden torjuntaan tai hygienia asioihin liittyen voi olla yhteydessä sairaanhoitaja Tanja Nyberg puh. 0401836645, tanja.nygberg@siniauhakoti.fi tai yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri puh. 0403578937, johanna.pohjanmeri@siniauhakoti.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. Noudatamme aina hyvinvointialueiden ajantasaista infektioiden torjuntaohjeistusta.

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.

Infektioiden leviämistä ennaltaehkäistään yhteistyössä työterveyshuollon (Finla) kanssa. Yksikönpäällikkö ja lähiesihenkilöt ohjeistavat erikseen henkilökuntaa ajantasaisista ohjeista tartuntatauteihin liittyen. Henkilökunta käyttää tarvittaessa asiaan kuuluvia suojavarusteita ja lähikontakteja välttää.

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.

Asumisyksikössä toimitaan asukkaan oman julkisen terveydenhuollon lääkärin antamien ohjeiden mukaan asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Henkilökunta seuraa jokaisella kohtaamisella asukkaan sen hetkistä vointia ja terveydentilaa. Havainnot kirjataan DomaCare-järjestelmään. Tarvittaessa tuetaan ja autetaan asukasta tai puututaan asukkaan toimintaan, jos hän vaarantaa oman terveytensä. Asumyksillä on käytettävissä asumispalveluyksikössä säännöllisesti sairaanhoitaja, joka tukee asukasta oman terveyden hoitamisessa. Asumispalveluyksikön sairaanhoitajan toiminnasta vastaa yksikönpäällikkö.

Asukkaan kuolemantapauksissa toimitaan yhteistyössä palveluntilaajan, asukkaan oman sosiaalityöntekijän ja mahdollisten muiden viranomaisten sekä asukkaan seurakunnan ja omaisten kanssa. Asukkaan kuolemantapauksissa huomioidaan asuinhuoneenvuokralain tuomat ohjeet asukkaan irtaimistoa koskien.

Monialainen yhteistyö

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

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 yms.

Yhteistyö toteutetaan jokaisen asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Yhteistyöstä vastaavat asukas, asukkaan omaohjaaja, sekä nimetty palveluohjaaja. Tarvittaessa yhteistyössä on mukana, tai siitä voi vastata myös yksikön sairaanhoitaja tai toimintaterapeutti.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Toimitilat ja välineet

Mäkelänkatu 50 kiinteistö käsittää 125 asuntoa ja yhteisiä tiloja. Lisäksi kiinteistöllä on käytössään pihatiloja kiinteistön sisäpihoilla. Kiinteistöön tehdään säännöllisesti palotarkastukset ja poistumisturvallisuutta harjoitellaan säännöllisesti.

Jokainen asukas asuu vuokraamassaan asuinhuoneistossa, johon vain hänellä ja henkilökunnalla on avain. Huoneistot ovat yksiöitä tai kaksioita. Huoneistot ovat peruskalusteltuja asukkaan muuttaessa yksikköön. Vuokraamisessa noudatetaan asuinhuoneenvuokralakia. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa poissa. Asukas päättää itse asuntonsa sisustamisesta noudattaen asuinhuoneenvuokralakia sekä kiinteistön järjestyssääntöjä sekä palveluntilaajan tukisopimusta.

Asukkaalla on käytössä tiloja, kuten musiikkitala, kuntosali, sauna, pesutupa, asiointitiloja sekä yhteisötila. Henkilökunnalla on käytössään sosiaali- ja toimistotiloja.

Kiinteistön ylläpidosta vastaa Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut.

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.
- Sininauhasäätiö-konserni kiinteistöhuolto valvoo ja huoltaa suunnitelman mukaisesti ilmanvaihtojärjestelmiä ja varmistaa riittävän ilman laadun.

Riskien arviointi ja suunnittelu

- Käytetään riskinarviointimenetelmiä tunnistamaan tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit.
 - Yksikössämme toteutetaan kahden vuoden välein työn riskien arviointi, jossa huomioidaan työpaikan fysikaaliset, kemialliset ja psykososiaaliset riskit. Saatujen tulosten perusteella tehdään toimenpiteitä niiden poistamiseksi tai hallitsemiseksi.
 - Yksikössä havainnoidaan ja raportoidaan aktiivisesti poikkeamista, joiden perusteella tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä.
 - Yksikössä tehdään työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti säännöllisesti työterveyshuollon toimesta työpaikkaselvitys, jossa tarkistetaan ja huomioidaan mm. työpaikan terveydellisiä olosuhteita.
- Työyhteisön turvallisuusohjeissa on ohjeet suunnitelma riskien hallitsemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.
- Säännöllisesti tai tarvittaessa päivitetään riskienarviointia ja suunnitelmaa.

Koulutus ja tiedottaminen

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

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

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asumispalveluyksiköissä 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 häätäkeskukseen (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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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

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

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

Asumispalveluyksikkö Pessin henkilöstömitoitus on 0,175. Yksikönpäällikkö vastaa mitoituksen seurannasta. Mittoitus on määritelty tilaaja asiakkaan (Helsingin kaupunki) kanssa palvelusopimuksessa. Henkilökunta koostuu yksikönpäälliköstä, kahdesta tiimiesihenkilöstä, kolmesta palveluohjaajasta (sosionomi), sairaanhoitajasta, toimintaterapeutista (50 % työajalla), kahdesta työvalmentajasta (lähihoitaja), neljästä yöohjaajasta (lähihoitaja) ja kymmenestä asumisohjaajasta (lähihoitaja). Lisäksi yksikössä työskentelee 50 % työajalla sisäinen sijainen (lähihoitaja).

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

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

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Yksikönpäällikkö on vastuussa oman toimintansa henkilöstöstä ja valitsee omaan yksikköönsä soveltuvat henkilöt yhdessä yksikön lähiesihenkilön sekä tarvittaessa HR-asiantuntijan kanssa. Sininauhasäätiö-konsernin henkilöstöhallinto on mukana rekrytointiprosessissa päällikön toivomalla tavalla. Vakituiseen työsuhteeseen palkattavia hakijoita on haastattelemassa aina vähintään kaksi henkilöä ja tehtävästä riippuen haastatteluja voi olla kaksi kertaa. Haastatteluihin voi osallistua myös tiimin jäsen ja/tai asiakas.

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

Sininauha Oy:n rekrytoinneissa noudatetaan tasa-arvo ja yhdenmukaisuusperiaatteita, eikä 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.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Soveltuvuus tarkistetaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Tarkastamme myös työhistorian. Käytössämme on koeaika, jolloin molemmilla osapuolilla on aikaa varmistua siitä, että työ on 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 puolessa 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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-valvonnan toteuttamiseen.

Sininauha Oy:lla on luotu perehdytysprosessi, jonka mukaan jokainen uusi työntekijä tai uuteen työtehtävään siirtyvä henkilöstön jäsen perehdytetään tehtävänsä. Perehdytys koostuu koko Sininauhasäätiö-konsernin yhteisestä perehdytyksestä sekä jokaisen yksikön omasta perehdytyksestä. Sininauhasäätiö-konsernissa yhteisen perehdytyksen laadusta ja ajantasaisuudesta huolehtii henkilöstöhallinnon jäsen, jonka päävastuualueena on osaamisen kehittäminen. Yhteinen perehdytys toteutetaan esimerkiksi järjestämällä uusille työntekijöille 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.

Yksikössä on perehdytyskansio, joka sisältää perehdytysmateriaalit paperiversiona. Näin varmistamme, että henkilökunnalla, opiskelijoilla ja sijaisilla on pääsy materiaaleihin, vaikka tietokoneelle pääsy estyisi.

Opiskelijoiden soveltuvuus varmistetaan haastattelulla. Lisäksi opiskelijoilta tarkistetaan opintosuorite riittävän osaamisen ja koulussa kirjoilla olon varmistamiseksi. Jokaiselle opiskelijalle nimetään työpaikkaohjaaja, joka huolehtii arjen työn ohjauksesta. Ohjauksen valvonnasta vastaavat yksikön esihenkilöt.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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 luennoilla. Näistä luennoista osa on pakollisia jokaiselle henkilöstön jäsenelle. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua asiakasyön tai tiimityöskentelyn osamista 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.

Rikosrekisteriotteen pyytäminen

Sote-valvontalain (741/2023) mukaan iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä työnantajalla on oikeus pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote.

Rikosrekisteriotteen voi pyytää nähtäväksi työsuhteessa, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon **pysyväisluontoisesti ja olennaisesti** kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 3 §:n 2 kohdassa tarkoitettujen iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään kanssa.

Sininauhasäätiö-konsernissa on laadittu tarkempi ohje rikosrekisteriotteen pyytämiseen ja se löytyy HR:n ohjeistuksista.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Mäkelänkatu 50 kiinteistö käsittää 125 asuntoa ja yhteisiä tiloja. Somix sijaitsee kiinteistön kolmannessa kerroksessa, ja koostuu 16 asunnosta sekä yhteisistä tiloista. Loput asunnot ovat asumispalveluyksikkö Pessin ja Pessixin käytössä. Lisäksi kiinteistöllä on käytössään pihatiloja kiinteistön sisäpihoilla. Kiinteistöön tehdään säännöllisesti palotarkastukset ja poistumisturvallisuutta harjoitteluun säännöllisesti.

Jokainen asukas asuu vuokraamassaan asuinhuoneistossa, johon vain hänellä ja henkilökunnalla on avain. Huoneistot ovat yksiöitä tai kaksioita. Huoneistot ovat peruskalusteltuja asukkaan muuttaessa yksikköön. Vuokraamisessa noudatetaan asuinhuoneenvuokralakia. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa poissa. Asukas päättää itse asuntonsa sisustamisesta noudattaen asuinhuoneenvuokralakia sekä kiinteistön järjestyssääntöjä sekä palveluntilaajan tukisopimusta.

Asukkaalla on käytettävissä asumispalveluyksikkö Pessissä yhteisiä tiloja, kuten musiikkitala, kuntosali, sauna, pesutupa, toimistotiloja sekä yhteisötila, Pessixissä on oma yhteisötila, sekä pesutupa.

Henkilökunnalla on käytössään sosiaali- ja toimistotiloja kiinteistön 1., 2., 3. ja 6. kerroksissa.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

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

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

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

Jokaisella työntekijäkäyttäjällä on työtehtäviin sidottu rajattu ja määritelty käyttöoikeus, joka on suojattu henkilökohtaisella salasanalla. Käyttötiedot lokitetaan. Järjestelmässä on mahdollisuus katsoa LIVE-kuvaa tai tallenteita.

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 konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)? Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

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.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

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

Yksikönpäällikkö tai konsernin työsuojelupäällikkö on tarvittaessa yhteydessä ulkopuoliseen vartiointiliikkeeseen heidän toimittamien turvavälineiden huoltoasioissa ja koulutuksista sekä yhteistyöstä. Kiinteiden toimitilojen turvavälineiden huollon koordinoi Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut sekä huollon toteuttaa ulkoistetut palvelut.

Yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi, puh. 0403578937

Kiinteistöpäällikkö Marko Stjernvall, marko.stjernvall@sininauhasaatio.fi, puh. 0401830105

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

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

Henkilökunta auttaa asukasta hankkimaan hänen tarvitsemiaan apuvälineitä sekä tukee niiden käytössä tarvittaessa. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineen luovuttajan ohjeiden mukaan sekä ohjaamassa paikassa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Julkisen terveydenhuolto vastaa apuvälineistä ja terveydenhuollon laitteista.

Toimintayksikön lääkinnällisistä laitteista (esim. defibrillaattori ja kuumemittari) vastaa sairaanhoitaja Tanja Nyberg puh. 0401836645, tanja.nyberg@sininauhakoti.fi, ja yksikönpäällikkö Johanna Pohjanmeri, johanna.pohjanmeri@sininauhakoti.fi, puh. 0403578937.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

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

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

Yksikönpäällikkö valvoo ja opastaa, että henkilötietojen käsittely tapahtuu lainmukaisesti ja yksikölle laadittujen ohjeiden ja viranomaismääräysten mukaisesti. Lisäksi laadun varmistamiseksi suoritetaan tarkastuksia myös muiden laadusta vastaavien henkilöiden toimesta.

Sininauha Oy:n oma, asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 20.3.2024. Toimintayksikön vastuuhenkilö eli yksikönpäällikkö vastaa suunnitelman toteuttamisesta omassa yksikössään.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa

Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut varmistetaan jatkuvuus- ja toipumissuunnitelmien avulla, jotka kattavat myös ostopalvelut ja alihankkijat. Palveluntarjoajilta ja alihankkijoilta vaaditaan säännöllisiä tarkistuksia ja ylläpitoa koskevia suunnitelmia.

Asiakastietolain 90 §:n mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan

Ilmoitusvelvollisuus asiakastietolain 90 §:n mukaisesti täytetään raportoimalla poikkeamat olennaisista järjestelmävaatimuksista ja tietoverkkojen tietoturvahäiriöistä. Tämä sisältää tarpeenmukaiset omavalvonnalliset toimet koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan.

Teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistaminen palveluissa sekä henkilöstön käyttöopastus

Teknologian soveltuvuus ja turvallisuus varmistetaan riskienhallinnan ja säännöllisten arviointien avulla. Henkilöstölle tarjotaan koulutusta teknologian käytöstä. Palveluyksiköissä varaudutaan teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin jatkuvuus- ja toipumissuunnitelman mukaisesti.

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistä ohjaa Sininauhasäätiö-konsernin strategia, sekä asukaskokemuskyselyn tulokset. Toiminnan kehittämisen painopisteet ovat asukaslähtöisessä kehittämisessä, omaohjaajuuden vahvistamisessa, sekä tiedolla johtamisessa ja työn laadun kehittämisessä. Kehittämistavoitteet on kirjattu yksikön toimintasuunnitelmaan, sekä osittain myös omavalvonnan seurantataulukkoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja sen toteutumista arvioidaan yksikön 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 yksikötasolla läpi organisaation. Omavalvonnan seurantataulukko löytyy erillisenä **liitteenä**, osana yksikön omavalvontasuunnitelmaa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsingissä 2.2.2026

Allekirjoitus Johanna Pohjanmeri, yksikönpäällikkö