Sininauha Oy

Pääkaupunkiseudun kotiin vietävien palveluiden omavalvontasuunnitelma

Sininauha Oy

Sininauhasäätiö-konserni on asunnottomuuden ja päihdetyön asiantuntija. Konsernin muodostavat vuonna 1957 perustettu yleishyödyllinen säätiö sekä asumis- ja päihdepalveluita tuottava Sininauha Oy. Konsernissa työskentelee yli 200 ammattilaista, pääkaupunkiseudulla, sen kehyskunnissa ja Turun alueella. Sininauha Oy:llä on Yhteiskunnallinen yritys -merkki.

www.sininauhasaatio.fi
www.sininauhakoti.fi

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

Pääkaupunkiseudun kotiin vietävien palveluiden omavalvontasuunnitelma 1
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 4
1.1 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot 4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 5
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta 5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 5
3.1 Toimintaamme ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet 6
3.2 Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä 7
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 7
4.1 Riskienhallinta 7
4.2 Epäkohdat ja niistä ilmoittaminen 12
4.3 Asiakkaiden ja omaisten palautteet ja epäkohtailmoitukset 12
4.4 Korjaavat toimenpiteet 13
4.5 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen 14
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 14
5.1 Palvelun toteuttamisen suunnitelma 14
5.2 Asiakkaan osallisuus palvelun suunnittelussa 15
5.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen 15
5.4 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen 16
5.5 Asiakkaan oikeusturva 17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 19
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 19
6.2 Ravitsemus 19

6.3 Hygieniakäytännöt 20
6.4 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy 20
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito 20
6.6 Lääkehoito 21
6.7 Monialainen yhteistyö 22
7 ASIAKASTURVALLISUUS 22
7.1 Toimitilat ja välineet 22
7.2 Teknologiset ratkaisut 23
7.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 23
7.4 Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvä riskienhallinta 24
7.5 Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa 25
8 Henkilöstö 26
8.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet 26
8.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 27
8.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus 28
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 30
9.1 Asiakastyön kirjaaminen 30
9.2 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn toteuttaminen 31
9.3 Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen palveluyksikön toiminnassa 31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 33

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Sininauha Oy

Y-tunnus 2391887–7

Hyvinvointialue Helsingin kaupunki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Keski-uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Pääkaupunkiseudun kotiin vietävät palvelut

Katuosoite Elimäenkatu 5

Postinumero 00510 Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Elimäenkatu 5, 00510 Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Palvelu on kotiin vietävää, tuettua asumista. Pääasiallinen kohderyhmä päihde- ja mielenterveyskuntoutujat. Tällä hetkellä noin 160 asiakasta. Lisäksi yksikössä tuotetaan tilapäismajoitusta yksin eläville, sekä perheille ja pariskunnille.

Esihenkilö Yksikönpäällikkö Anu Mayer

Puhelin 0400121105 Sähköposti anu.mayer@sininauhakoti.fi

1.1 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 10.6.2022

Palveluala, joka on rekisteröity:

- Päihdekuntoutujien tuettu asuminen

- Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen
- Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta: lastensuojelun jälkihuoltona annettu itsenäisen selviytymisen tukeminen ja tuettu asuminen
- Mielenterveyskuntoutujien tilapäinen asuminen

1.1.2027 alkaen rekisteröidään lisäksi:

- Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat toimintayksikön vastuuhenkilö (yksikönpäällikkö) yhdessä toimintayksikön tiimiesihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi työryhmäkokouksissa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön päällikkö: Anu Mayer p.0400121105

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan toteutumista seurataan niin henkilöstön kuin johdon osalta kvartaaleittain sekä jatkuvana toimintana arjessa. Seurannasta raportoidaan kvartaaleittain niin yksikkö- kuin yhtiökohtaisesti. Seurantaan ja raportointiin on laadittu erillinen omavalvontaprosessi sekä seurantalomake. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, mutta vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistetaan yksikön henkilöstöä ja päivityksestä tiedotetaan koko henkilöstöä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sininauha Oy:n internetsivuilla www.sininauhakoti.fi.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Sininauha Oy tuottaa asumis- ja päihdepalveluita. Tarjoamme asiakaslähtöistä tuettua asumispalvelua sekä yhteisöllistä ja tehostettua palveluasumista asunto ensin- ja päihteettömissä yksiköissä.

Lisäksi tuotamme tilapäis- ja hätämajoitusta sekä koteihin vietävää asumisen tukea ja avomuotoisia päihdepalveluita. Sininauha Oy:n toiminta tukee palveluita käyttävien henkilöiden oma-aloitteisuutta, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä edistää heidän itsemääräämisoikeuttaan ja sosiaalisia perusoikeuksiaan. Yhtiön ensisijainen tavoite on asunnottomuuden vähentäminen tarjoamalla asuntoja pitkäaikaisasunnottomille tai asunnottomuusuhan alla oleville. Yhtiö tavoittelee myös päihteitä käyttävien ja mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden kohenemista. Sininauha Oy:n avo- ja asumispalvelutoiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä sekä huoneenvuokralakia.

Kotiin vietävien palveluiden yksikössä tuotetaan kotiin vietävää palvelua asukkaille joko Sininauha Oy:tä vuokrattuihin asuntoihin tai asiakkaiden omiin asuntoihin hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti. Palvelu on tarkoitettu niille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille tai muille tuen tarpeessa oleville henkilöille, jotka kuntouttavien tukikäyntien turvin pystyvät asumaan omassa omistus- tai vuokra-asunnossaan. Tällä hetkellä asiakkaita on noin 160. Asiakkaat ohjautuvat kotiin vietäviin palveluihin Helsingistä, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta tai Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelta. Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, osallisuuden ja hyvinvoinnin tukeminen sekä asumisen turvaaminen. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tuen tarpeet itsenäisessä asumisessa selviytymiseen ja/tai elämänlaadun parantamiseen. Lisäksi kotiin vietävissä palveluissa tarjoamme tilapäismajoitusta ilman asumisen tukeen liittyvää palvelua akuutisti asunnottomille henkilöille, pariskunnille ja perheille, joiden elämäntilanteet voivat olla hyvin vaihtelevia.

3.1 Toimintaamme 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

Lisää tietoa Sininauhasäätiö-konsernin arvoista ja toimintaperiaatteista löytyy omavalvontaohjelmasta.

Kotiin vietävissä palveluissa toiminnan keskiössä on asiakastyö ja arvostava kohtaaminen. Asiakastyö on suunnitelmallista ja jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, joka tapaa asukasta säännöllisesti. Asiakkaille laaditaan sinimittari, jota päivitetään palvelusopimuksen mukaisesti. Sinimittari toimii asiakkaan tilanteen seurannan ja väliraportoinnin välineenä, sekä yksilöllisen työskentelyn suunnitelmana. 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 tavoitteiden mukaisesti. Asukkaita tuetaan myös tarpeen mukaan päihdehoitoon hakeutumisessa ja siinä pysymisessä. Asumista säätelee huoneenvuokralaki, mikä mahdollistaa asukkaalle tavallisen ja vakaan vuokrasuhteen. Keskeinen tehtävämme on tukea asumisen jatkuvuutta myös haastavammissa elämäntilanteissa.

3.2 Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

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

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Organisaation riskienhallinta on kuvattu tarkemmin omavalvontaohjelmassa.

Toimintayksikössä tunnistetaan erilaisia riskejä arkihavaintojen ja asiakaspalautteen, sekä työntekijöiden toteuttaman poikkeamatapahtumaraportoinnin, säännöllisesti toteuttavan työn riskien arvioinnin ja työterveyshuollon tekemän työpaikkaselvitysten perusteella.

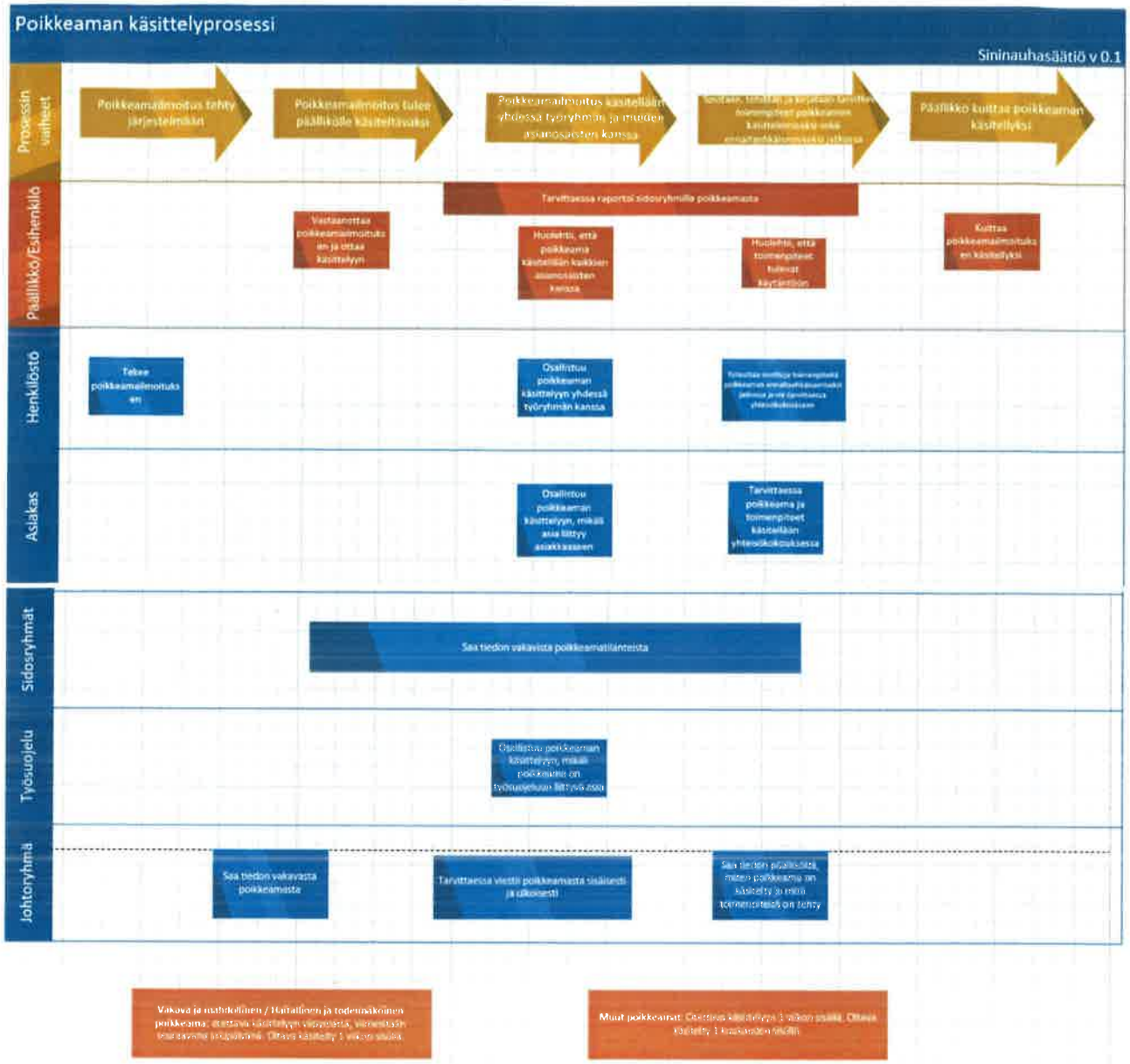
Toimintayksikössä toteutetaan poikkeamaraportointia mahdollisimman matalalla kynnyksellä digitaalisesti, esimerkiksi tietokoneella tai mobiililaitteella. Tavoitteena on ollut ottaa huomioon erilaisten työturvallisuuteen liittyvien poikkeamatapahtumien, kuten läheltä piti- sekä vaara- ja uhkatilanteet.

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 selvityspyyntöihinsä, 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.

Yksikössä noudatetaan organisaation poikkeamaprosessia, joka on kuvattu tarkemmin omavalvontaohjelmassa ja erillisessä ohjeessa.



Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Toimintayksikön perehdytyssuunnitelma ja -ohjeet
- 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

Alla listausta tunnistetuista riskeistä kotiin vietävissä palveluissa:

Väkivallan uhka

Kotiin vietävien palveluiden asiakkaat ovat pääsääntöisesti päihde- ja mielenterveyshaasteisia, joiden ajoittainen käytös voi olla impulsiivista ja uhkaavaa. Tämän vuoksi on erittäin tärkeä osata varautua ja suunnitella oma työ sekä riskien arvion perusteella pyytää työpari tapaamisiin mukaan tai jättää tapaaminen/kohtaaminen kokonaan suorittamatta. Iso osa turvallisuustyöskentelyä on työntekijän rehellinen itse- ja asennetuntemus, kuinka toimin erilaisissa uhkaavissa tilanteissa. Kyky reflektoida omaa työtä esimerkiksi esihenkilön, työkaverin tai työryhmän kanssa lisäävät ja kehittävät kykyä toimia haastavissa tilanteissa.

Yksin tehtävä työ

Yksin tehtävä työ on yksi psykososiaalisesti kuormittava tekijä. Kotiin vietävien palveluiden työntekijät toimivat pääsääntöisesti yksin asiakastianteissa. Sen vuoksi on erittäin tärkeä osata suunnitella oma työ ja tarvittaessa arvioida työn riskejä. Vaikka asiakas on tuttu, silti tapaamiseen sisältyvät riskit on hyvä pohtia ja suunnitella toiminta kaiken varalta. Työntekijöillä on mahdollisuus riskin arvion perusteella saada työpari mukaan asiakastapaamisiin, kuten kotikäynneille. Tärkeintä on ennakointi ja työn suunnitteleminen. Yksin työskenneltäessä on tärkeä pitää työpuhelimen akussa virtaa, oma työn Outlook-kalenteri sekä mobiili Työ-vuorovelho ajan tasalla.

Psykososiaalinen kuormitus

Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn sisältöön ja järjestelyihin sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa työntekijälle haitallista kuormitusta. Sininauhasäätiö-konsernissa kiinnitetään erityisesti huomioita psykososiaaliseen kuormitukseen ja pyritään vaikuttamaan siihen ennaltaehkäisevästi. Työryhmissä keskustellaan säännöllisesti kuormittavista asioista ja pyritään vaikuttamaan niihin. Jos esihenkilö havaitsee kuormittavia tekijöitä, hän pyrkii poistamaan ne tai vähentämään niiden vaikutuksia yhdessä työntekijöiden kanssa sekä tukemaan työntekijöitä jaksamisessa. Työryhmillä on käytössä säännöllinen työnohjaus sekä konsernissa on käytössä varhaisen tuen- malli, joka toteutetaan yhdessä työterveyshuollon kanssa. Perehdytyksessä ja oman esihenkilön kanssa käytävissä säännöllisissä One to One -keskusteluissa työntekijän tulee ottaa esille kokemansa psykososiaalinen kuormitus, jotta siihen pystytään vaikuttamaan. Työn kuormittavuuteen voidaan vaikuttaa muun muassa tarkistamalla palveluntilaajan asettamia tavoitteita työlle sekä reflektoimalla omaa työajankäytön hallintaa. On hyvä varata jokaiseen työpäivään esimerkiksi 30 minuuttia työaikaa, jolloin lukee työsähköpostin, intran,

kirjaukset ja suunnittelee oman työpäivän. Viimeisin työn riskien arviointi ja psykososiaalinen kuormitus- kysely on toteutettu 5/2025.

Ergonomia

Ergonomialla tarkoitetaan työpisteen rakenteiden, työvälineiden, kalusteiden ja työmenetelmien kehittämistä ihmisten ominaisuuksien, toimintojen ja kykyjen mukaisiksi. Ergonomiassa havaituista puutteista tulee ilmoittaa omalle esihenkilölle. Kotiin vietävien palveluiden työntekijät työskentelevät vaihtelevissa olosuhteissa. Työntekijän tulee omilla valinnoilla kiinnittää huomioita mahdollisimman ergonomiseen työskentelytapaan. Aina se ei ole mahdollista, jolloin tulee pohtia työtehtävän toisella tavalla suorittamista. Elimäenkadulla olevassa avokonttoritilassa työntekijällä on mahdollisuus säätää työpöytää itselleen sopivaksi. Kun työntekijä löytää itselleen sopivat työpisteen korkeudet (istuminen/seisominen), on ne hyvä merkitä muistiin, jolloin jatkossa voi nopeasti säätää työpisteen oikealle korkeudelle. Työpisteessä olevaa erillistä monitoria pystytään jonkin verran säätämään ja työtuolin säätöjä/ergonomia-asetuksia on mahdollista säätää itselle sopivaksi. Kotiin vietävien palveluiden työntekijät liikkuvat paljon toimiston ulkopuolella, esimerkiksi autolla. Autossa kannattaa kiinnittää huomiota ajoasentoon sekä ajoneuvon ergonomia säätöihin. Kun ajetaan paljon autolla tai pitää matkaa, pitäisi muistaa pitää riittävästi taukoja ja tehdä välillä venyttelyliikkeitä auton ulkopuolella. Kun valitaan työvaatteita, tulee huomioida mahdollisimman turvallinen ja hyvä liikkuvuus. Kengillä pitää päästä tarvittaessa juoksemaan / pakenemaan, mieluummin umpikantaiset kengät. Tavaroiden kuljettamiseen suositellaan mieluummin reppua kuin olkalaukkua. Se on parempi selälle, mutta mahdollistaa myös nopeamman liikkumisen. Repun pakkaamiseen kannattaa myös kiinnittää huomiota. Asiakkaan kotona tapahtuvassa työskentelyssä ei aina pystytä ottamaan huomioon kaikkein ergonomisimpia työtapoja. Asiakkaan kotona kannattaa valita mieluummin kova tuoli, siinä on yleensä ergonomisempaa istua ja siitä on helpompi kiireessä nousta. Ergonomisia riskejä sisältyy myös esimerkiksi autossa tapahtuvaan kirjaamiseen.

Erilaiset luteet ja muut tuholaiset

Kotiin vietävien palveluiden työntekijät voivat kohdata asiakkaiden kotona erilaisia kotien tuholaisia, jotka voivat kulkeutua myös työntekijöiden mukana. Tarvittaessa yksikössä voidaan järjestää oma aiheeseen liittyvä koulutus/perehdytys. Työntekijän on hyvä varautua kotikäynteihin, joissa on mahdollisesti asiakkaalla erilaisia kodin tuholaisia tai hänellä on tarttuvia loisia.

4.2 Epäkohdat ja niistä ilmoittaminen

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.

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

4.3 Asiakkaiden ja omaisten palautteet ja epäkohtailmoitukset

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta usealla eri tavalla: kvartaaleittain kerättävällä säännöllisellä asiakaspalautteella, suullisella palautteella ja jatkuvalla palautteella. Omaiset voivat jättää palautetta olemalla yhteydessä yksikköön puhelimitse, sähköpostitse tai nettisivujen yhteydenottolomakkeen kautta. 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.

Palautteiden käsittelyyn on laadittu erillinen ohjeistus, joka löytyy Sininauhasäätiö-konsernin intranetistä. 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.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Poikkeamatilanteet ja -havainnot käydään läpi välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimikokouksissa. Viikoittaisissa tiimikokouksissa käydään läpi kuluneen viikon poikkeamatapahtumat ja -havainnot sekä analysoidaan ne. Niistä keskustellaan yhdessä työryhmän kanssa ja sovitaan 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.

Työtapaturmien sekä vakavien poikkeamatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden tutkinta

Työntekijä täyttää työtapaturmasta aina poikkeamailmoituksen sekä esihenkilön kanssa työtapaturmailmoituksen. Työtapaturmista sekä vakavista poikkeamatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään lakisääteinen tutkinta. Tutkinta pyritään tekemään mahdollisimman pian, mutta viimeistään neljän viikon sisällä tapahtumasta.

Työtapaturmien sekä vakavien poikkeamatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden tutkinta on lakisääteinen prosessi, jossa selvitetään tapahtuman syyt, olosuhteet ja ne tapahtumat, jotka johtivat tai olisivat voineet johtaa työntekijän loukkaantumiseen tai vahinkoon työpaikalla. Tämä prosessi on

tärkeä osa työturvallisuuden hallintaa ja sen tarkoituksena on oppia tapahtuneesta, tunnistaa mahdolliset riskit sekä estää vastaavien tapaturmien toistuminen tulevaisuudessa.

Tutkinnan avulla organisaatio voi oppia poikkeamatapahtumista ja vahvistaa työturvallisuuskäytäntöjä sekä parantaa työympäristöä varmistaakseen työntekijöiden turvallisuuden ja vähentääkseen riskiä vastaavien tapahtumien toistumiselle tulevaisuudessa. Tutkinta toteutetaan yhdessä tapahtumassa mukana olleen työntekijän/ olleiden työntekijöiden, esihenkilön ja työsuojelupäällikön kanssa. Mahdollisuuksien mukaan ja/tarvittaessa tutkintaan osallistuu työsuojeluvaltuutettu. Tutkinnassa voidaan kuulla tapahtumaan liittyviä silminnäkijöitä ja muita asiantuntijoita. Arvion tutkinnan tarpeellisuudesta voi tehdä työntekijä, esihenkilö, työsuojeluvaltuutettu, työsuojelupäällikkö tai johtoryhmän jäsen. Tarvittaessa tutkinnan tuloksista ilmoitetaan palveluntilaajalle ja Aluehallintovirastolle (työsuojelu).

4.5 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Asiakkaille ja asukkaille tiedotetaan asioista ja mahdollisista muutoksista säännöllisissä asiakkaiden tai asukkaiden tapaamisissa.

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

5.1 Palvelun toteuttamisen suunnitelma

Asiakkaiden palvelusuunnitelmien laatimis- ja päivitysvälit on määritelty palveluntilaajan sekä toimintayksikön välisessä palvelusopimuksessa. Palveluntuottaja vastaa lähtökohtaisesti palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivityksestä. Palvelusuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan palvelusopimuksessa määritellyllä tavalla, kuitenkin niin, että palvelusuunnitelmaa päivitetään asiakasryhmälle Sininauhasäätiö-konsernissa luodun Sinimittarin mukaan vähintään kolmen kuukauden välein. Lisää tietoa Sinimittarista omavalvontaohjelmassa.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka vastaa ylempänä kuvatun Sinimittarin täyttämisestä. Omaohjaaja vastaa tiedonkulusta nimettyjen asiakkaidensa osalta. Toiminnasta vastaava henkilö varmistaa, että palvelu on palvelusuunnitelman mukaista. Kotiin vietävissä palveluissa jokaiselle asukkaalle on nimetty myös varaohjaaja. Omatyöntekijän pidempiaikaisen poissaolon aikana varaohjaaja huolehtii asukkaan asioista ja toteuttaa palvelua suunnitelman mukaisesti.

Kotiin vietävissä palveluissa palveluntarve arvioidaan ensimmäisten asiakkuuskuukausien aikana. Palvelu on yksilöllistä ja kokonaisvaltaista, asiakkaan tilanteen huomioon ottavaa tukea ja toimintaa. Kuntouttavien tukikäyntien sisältö, määrä, tiheys ja tukikäyntien tavoitteet määritellään yksilöllisesti sopimusten mukaisesti. Tukikäynnit voivat sisältää voinnin seurantaa, ohjausta ja tukea jokapäiväisissä toiminnoissa ja asioiden hoidossa sekä motivointia lääkehoitoon, sosiaalisiin suhteisiin ja harrastusten pariin. Kuntouttavien tukikäyntien tavoitteena on, että asiakas kuntoutuu itsenäisempään elämään. Palvelusuunnitelmassa selvitetään keskeiset asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, sekä keinot ja arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan tai saavuttamaan. Tilaaja saa päivitetyn palvelusuunnitelman kirjallisena. Sininauha Oy:llä on salattu sähköinen asiakastietojärjestelmä, jonne palvelusuunnitelma on tallennettu.

5.2 Asiakkaan osallisuus palvelun suunnittelussa

Palvelusuunnitelma tehdään ja arviointia päivitetään tuen tarpeen kasvaessa tai vähentyessä yhdessä asiakkaan ja tilaajan (esim. sosiaalitoimen) sekä palvelun tuottajan nimeämän vastuutyöntyöntekijän kanssa. Asiakas itse määrittelee tavan, jolla omaiset tai läheiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa.

Suunnitelman sisällössä huomioidaan asiakkaan tarpeet ja mielipiteet. Toiminnassa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus ja tahdon kunnioittaminen. Palvelusuunnitelman teon yhteydessä käydään yhdessä lävitse suunnitelman sisältö, sen tuomat mahdollisuudet sekä kuinka asiakas voi ilmaista tyytymättömyytensä saamaansa palveluun. Asiakkaalle annetaan informaatiota alueen sosiaaliasiamiehen toiminnasta tarvittaessa.

5.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

toiminnoissamme ja yhteisöissämme sekä tasavertainen yhteiskunnassa. Tavoitteellinen, yksilöllisiin tarpeisiin perustuva työote on toiminnassamme keskeinen työkalu. Itsemääräämisoikeusasioissa huolehditaan henkilöstön osaamisesta ja tietämyksestä järjestämällä riittävän usein koulutuksia ja tiedotusta. Esihenkilöt perehdyttävät työntekijät toimimaan lain ja säädösten mukaisesti.

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

Palveluissa noudatetaan myös sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntöä sekä alan eettisiä ohjeistuksia, huoneenvuokralain säädäntöä sekä palveluntilaajan kanssa laadittua puite- tai palvelusopimusta. 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. Henkilökunta sopii asiakkaan kanssa tuen järjestämisestä sekä kotikäynneistä ja mahdollisista asuntotarkastuksista. Huomioon otetaan aina asiakkaan terveyden- sekä päihtymyksen tilanne. Asiakkaat osallistuvat itse oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen. Asiakkaat huolehtivat omista raha- asioistaan, ellei heille ole määrätty edunvalvojaa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaiden kanssa. Jokaisen asukkaan on sitouduttava asumisen sääntöihin, joilla varmistetaan jokaisen asumisturvallisuus.

Kotiin vietävissä palveluissa ei toteuteta minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä. Jokaisella asiakkaalla on oikeus turvalliseen asumiseen ja oman näköiseensä elämään.

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

5.4 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Kotiin vietävissä palveluissa asiakkaille toteutetaan kvartaaleittain asiakastyytyväisyyskysely, josta saatua palautetta käytetään yksikön toiminnan ja asiakastyön laadun kehittämiseen. Saadut

vastaukset käydään läpi tiimikokouksissa kyselyn toteuttamisen jälkeen ja pohditaan yhteisesti, miten toimintaa voidaan parantaa. Lisäksi on mahdollista antaa palautetta palveluista suoraan omatyön- tekijälleen, tiimiesihenkilöille tai yksikönpäällikölle. Asiakkailta sekä omaisilta saadut palautteet käsitellään lisäksi tarvittaessa toimintayksikön tiimikokouksissa.

5.5 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

Anu Mayer, yksikönpäällikkö, p.0400121105. anu.mayer@sininauhakoti.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Hyvinvointialueilla tai kaupungeilla on omat sosiaali- ja potilasasiavastaavansa. Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden internet-sivuilta. Työntekijät avustavat asiakkaita tarvittaessa yhteystietojen etsimisessä. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaava voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltolain soveltamiseen liittyvissä ongelmissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueilla ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaava: Neuvonta: 09 310 43355 (ma-to klo 9-11). sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Länsiuudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaava: p. 0291515838 (ma 10–12, ti-to 9–11, ei pyhien aattoina) sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava: Puh. 0941910230 (ma-ti 12-15, ke-to 9-11, ei pyhien aattoina) sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva fi

Keskiuudenmaan sosiaali- ja potilasasiavastaava: Puh 0408074755/0408074756 (8.30–12) sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

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

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

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

Asiakkaan edunvalvontaprosessin käynnistäminen

Asiakas voi hakea itselleen tai hänelle voidaan hakea edunvalvojaa, jos hän on täyttänyt 18 vuotta eikä pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Hakemus voidaan tehdä vain, jos kevyemmät vaihtoehdot eivät riitä. Jos asiakas itse huomaa oman tilanteensa heikentyneen niin, että edunvalvojan tuki ja apu on tarpeen, hän voi tehdä kirjallisen hakemuksen Digi- ja väestötietovirastolle. Hakemus edunvalvojan määräämiseksi voidaan tehdä myös käräjäoikeudelle. Myös läheinen, tai esimerkiksi sosiaaliviranomainen voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle. Digi- ja väestötietovirasto selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko henkilö edunvalvontaa.

Edunvalvojaa voi hakea hoitamaan:

-omaisuutta ja taloudellisia asioita toistaiseksi

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

- yksittäisen tehtävään

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokaista asiakasta tuetaan yksilöllisesti asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden tuki järjestetään joko asiakas- tai palvelukohtaisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan erilaiseen harrastus- ja viriketoimintaan. Asiakkaiden osallisuutta pyritään vahvistamaan esimerkiksi konsernissa tarjolla olevan työtoiminnan keinoin. Kaikkia asiakkaita kannustetaan osallistumaan myös erilaiseen vertaistoimintaan. Kotiin vietävien palveluiden asiakkaita ohjataan tai saatetaan palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan omassa elinpiirissä olevien harrasteiden, yhteisöllisten paikkojen (muun muassa päivä- keskukset, AA- ja NA-ryhmät, seurakunta, järjestöt) toiminnan piiriin. Kotiin vietävien palveluiden asiakkailla on käytössä myös Sininauhasäätiön ja Sininauha Oy:n ylläpitämät päiväkeskukset. Niissä on muun muassa televisio, asiakastietokone ja ne ovat kalustettu yhteiseen oleskeluun. Lisäksi tarjolla on erilaisia pelejä sekä tarjotaan mahdollisuus käden taitojen toteuttamiseen. Asiakkaita tuetaan yksilöllisesti asiakassuunnitelman mukaisesti hyödyntämään tarjolla olevaa liikunta- kulttuuri ja harrastustoimintaa.

6.2 Ravitsemus

Toimintayksikössä ei tarjota toimintayksikön puolesta ruokailuja. Asiakkaita kuitenkin tuetaan hyvään ja terveelliseen ravitsemukseen sekä omatyöntekijän tapaamisilla. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia myös havainnoidaan asiakastapaamisilla oman työntekijän toimesta. Tarpeen mukaan asiakkaiden kanssa saatetaan asioida myös ruokakaupassa tai ruokajakelupisteissä.

6.3 Hygieniakäytännöt

Asiakkaat huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan itsenäisesti. Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisten tavoitteiden mukaan puhtaus- ja hygienia-asioissa. Kodin hoidossa ja hygieniassa ohjataan, tuetaan ja opastetaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitulla tavalla. Asiakkaita opastetaan omien hygieniavälineiden hankinnassa tarvittaessa.

Asiakkaat huolehtivat siivouksesta ja pyykkihuollosta itsenäisesti. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan siivouksessa ja pyykkihuollon toteuttamisessa. Asiakkaat siivoavat omat huoneistonsa itsenäisesti tai erikseen sovitulla tavalla, kuten ulkoinen asiakkaan maksama siivouspalvelu.

Kotikäynneillä havainnoidaan myös mahdollisia tuholaisia ja mikäli niitä löytyy, tehdään tarvittavat toimenpiteet ja tilataan torjunta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Piia Helakorpi p. 0466010105. piia.helakorpi@sininauhakoti.fi

6.4 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään 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 myös yhteistyössä työterveyshuollon (Finla) kanssa. Yksikönpäällikkö ja palvelualuepäällikkö ohjeistavat erikseen henkilökuntaa ajantasaisista ohjeista tartuntatauteihin liittyen. Henkilökunta käyttää tarvittaessa asiaan kuuluvia suojavarusteita ja lähikontakteja vältellään.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Julkinen terveydenhuolto on vastuussa asiakkaiden suunhoidosta sekä terveyden- ja sairaanhoidosta. Toimintayksikön henkilökunta tukee asiakkaita hakeutumaan julkisen suun-, terveyden- ja

sairaanhoidon piiriin, mikäli havaitaan, että asiakkaalla on tarve kyseisille palveluille. Toimintayksikön henkilökunta voi tehdä yhteistyötä julkisen terveydenhuollon kanssa asiakkaan antaman tietosuojasuostumuksen puitteissa. Toimintayksikössä toimitaan asiakkaan oman julkisen terveydenhuollon lääkärin antamien ohjeiden mukaan asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Henkilökunta myös seuraa sekä arvioi tapaamisissa asiakkaiden hyvinvointia ja terveydentilaa. Tuetun asumisen asukkaiden tilanteesta myös kirjataan DomaCare-järjestelmään. Myös Sinimittaria käytetään asiakkaiden terveydentilan seuraamisessa.

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

6.6 Lääkehoito

Yksikössä voidaan tarpeen mukaan toteuttaa myös lääkehoitoa 1.1.2027 alkaen yhteistyössä tilaaja-asiakkaan kanssa. Lähtökohtaisesti lääkehoito on tilapäistä, asiakkaan tarpeen mukaista tuetun asumisen lisäpalvelua, joka tapahtuu kuntouttavien tukikäyntien yhteydessä. Asiakkaat säilyttävät lääkkeet kotonaan ja hankkivat ne itse, tarvittaessa henkilökunta avustaa.

Yksikköön rekisteröidään sosiaalihuollon kotihoito ennen lääkehoidon toteuttamista. Yksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma, jossa on kuvattu lääkehoitoon liittyvät asiat.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina olennaisten muutosten aikaan.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Anu Mayer p.04001121105

Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole käytössä peruslääkevalikoimaa.

6.7 Monialainen yhteistyö

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

Yhteistyö toteutetaan jokaisen asiakkaan kanssa yksilöllisesti palvelun mukaan. Yhteistyötä ohjaa asiakkaan palvelusuunnitelma. Suunnitelman toteutumisesta vastaa jokaiselle asiakkaalle nimetty oma työntekijä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

7.1 Toimitilat ja välineet

Kotiin vietävien palveluiden yksiköllä ei ole varsinaisia omia toimitiloja, vaan asiakkaiden kanssa työskentely tapahtuu asiakkaan kotona, verkostoissa, julkisissa paikoissa tai Sininauhan yhteisissä toimitiloissa. Yhteiset toimitilat konsermilla sijaitsevat Elimäenkadulla. Sininauha Oy:lle vuokratut tilat ovat kooltaan 99,8 neliötä. Tiloissa on neuvotteluhuoneita ja asiakastiloja, joita voi varata sähköisesti kokouksiin tai asiakastapaamisiin. Lisäksi on avokonttori kaikkien työntekijöiden käytössä. Myös taukotila ja wc-tilat löytyvät

Jokainen asukas asuu vuokraamassaan tai omistamassaan asuinhuoneistossa. Sininauha Oy:lta vuokraamisessa noudatetaan asuinhuoneenvuokralakia. Sininauhan asunnot ovat kooltaan 25-47 neliötä. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa poissa. Asukas itse päättää asuntonsa sisustamisesta noudattaen asuinhuoneenvuokralakia sekä kiinteistön järjestyssääntöjä sekä palveluntilaajan tukisopimusta. Kotiin vietävissä palveluissa tuki viedään asiakkaan omaan kotiin ja hänen omaan elinympäristöönsä. Tilapäismajoituksen asiakkaat majoittuvat

asunnoissa, joissa peruskalusteiden lisäksi on myös liinavaatteet, astiat ja siivousvälineet sekä pyykinpesumahdollisuus. Asunnot sijaitsevat pääsääntöisesti Länsi-uudenmaan hyvinvointialueella. Majoituksen kesto vaihtelee vuorokaudesta useampaan kuukauteen.

Yksikössä ei ole kameravalvontaa tai hälyttimiä.

Tilojen käytön periaatteet

Vaikka Elimäenkadun toimitiloissa työskentely tapahtuu pääasiassa avokonttorissa, on myös mahdollista varata huoneita esimerkiksi asiakastapaamisiin tai muuhun yksityisyyttä vaativaan työskentelyyn tarvittaessa.

Asukkailla on mahdollisuus sisustaa asuntonsa omanlaisekseen. Mikäli palvelusopimukseen kuuluu kalusteet, niin ne toimitetaan asuntoon ennen asukkaan muuttoa. Asukkaan asunto on ainoastaan hänen omassa käytössään.

7.2 Teknologiset ratkaisut

Yksikössä ei ole käytössä kulunvalvontaan liittyviä teknologisia ratkaisuja, sillä asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan. Asiakkailla ei ole Sininauha Oy:n tarjoamia teknologisia ratkaisuja tai turvapuhelimia. Asiakkaat voivat hankkia niitä ulkopuolisilta palveluntoimittajilta, jolloin laitteiden huollosta huolehtii palvelun toimittaja. Tarvittaessa Sininauha Oy:n henkilöstö tukee asiakkaita turvalaitepalveluiden tai niiden huollon hankinnassa opastuksen, ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Kiinteistön kamera- ja avaintenhallintajärjestelmien sekä paloilmaisimien ja kiinteistötekniikan huollon koordinoi ja toteuttaa Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut sekä tarvittaessa ulkoistetut palvelut. Kiinteiden toimitilojen turvavälineiden huollon koordinoi Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut, itse huolto on ulkoistettu.

7.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lähtökohtaisesti asiakkailla on omat henkilökohtaiset apuvälineet, joiden hankinnasta ja huollosta he itse vastaavat. Henkilökunta auttaa asiakasta hankkimaan hänen tarvitsemiaan apuvälineitä sekä tukee niiden käytössä. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineen luovuttajan ohjeiden mukaan sekä ohjaamassa paikassa. Henkilökunnan saadessa tietoonsa asiakkaan apuvälineen aiheuttamasta vaaratilanteesta, henkilökunta tukee asiakasta tekemään ilmoituksen tai tekee asiakkaan puolesta ilmoituksen apuvälineen toimittajalle.

7.4 Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvä riskienhallinta

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.
- Mikäli asiakkaan asunnolla havaitaan tuholaisia, tilaamme torjunnan ja keskustelemme asiakkaan kanssa tarvittavista toimenpiteistä.

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 säilyy turvattuna. Teemme tiivistä yhteistyö Sininauhasäätiö-konsernin kiinteishuollon ja työterveyspalvelujen kanssa. Tarvittaessa teemme yhteistyötä paikallisten terveysviranomaisten kanssa.

7.5 Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössä tehdään yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin työsuojelun ja kiinteistöpalveluiden kanssa palo- ja pelastusturvallisuuden sekä kiinteistön turvallisuuden osalta. Yhteistyötä tehdään myös erilaisissa kiinteistöturvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten korjaukset ja sisäilma-asiat.

Toimintayksikkö tekee yhteistyötä alueen pelastusviranomaisten kanssa, esimerkiksi kohdennetut palotarkastukset asuntoihin, joissa on runsaasti palokuormaa.

8 Henkilöstö

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

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.

Tällä hetkellä pääkaupunkiseudun kotiin vietävissä palveluissa työskentelee 10 asumis- tai palveluohjaajaa ja työvalmentaja. Työntekijöiden kokonaismäärään lasketaan mukaan kaikki sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen omaavat työntekijät, jotka tekevät kuntouttavia tukikäyntejä. Lisäksi yksikössä työskentelee yksikönpäällikkö, joka vastaa yksikön kokonaistoiminnasta sekä kaksi tiimiesihenkilöä. Toinen heistä toimii ohjaajien lähiesihenkilönä, toinen vastaa työtoiminnasta ja kiinteistöön liittyvistä asioista. Toiminnan vastuuhenkilöllä on sosiaali- tai terveysalan tutkinto, johon sisältyy mielenterveysalalle suuntaavia opintoja (esim sosionomi AMK tai sairaanhoitaja AMK).

Kotiin vietävissä palveluissa sijaisia käytetään tarvittaessa. Pyritään käyttämään asiakkaat tuntevia sijaisia, jolloin voidaan varmistua palvelun jatkuvuudesta ja laadusta myös henkilöstön poissaolojen aikana. Sijaiset perehdytetään perehdytysvuoroissa, ennen kuin heitä hyödynnetään täysimääräisesti asiakastyössä. Sijaisjärjestelyihin ryhdytään välittömästi, kun tarve havaitaan.

Jokaiselle tehtävälle on oma tehtävänkuvansa, ja tehtävien sisällön suunnittelussa on otettu huomioon tehtävän vaatima aika. Lähiesihenkilöt toimivat pääsääntöisesti esihenkilötehtävissä, 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.

Yksikössä on yksikönpäällikkö ja kaksi tiimiesihenkilöä, jolla takaamme sen, että esihenkilötyöhön löytyy riittävästi aikaa. Yksikönpäällikkö hoitaa pääsääntöisesti hallinnollisia tehtäviä ja tiimiesihenkilöt tukevat työntekijöitä asiakastyössä.

8.2 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.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Sininauha Oy:llä on käytössään rekrytointityökalu (TalentAdore), jonka kautta rekrytointi hoidetaan. Rekrytoinnissa 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.

8.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

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

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 Sinoppi koulutusalustalle intraan tietopaketteja erilaisista työtä tukevista aiheista. Tietopaketit ovat laajoja ja koostuvat pääasiassa noin 1,5 tunnin luennoista. Luennoilla käsitellään esimerkiksi mielenterveyden ja päihteiden vaikutuksia toisiinsa ja mitä haittoja vähentävä työ tai toipumisorientaatio on. Luennoilla myös käydään läpi Sininauha Oy:n käytänteitä esimerkiksi kirjaamisvalmennusluentojen avulla tai naapurusto- ja ympäristötyön luennolla. Näistä luennoista osa on pakollisia jokaiselle henkilöstön jäsenelle. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua asiakasyön tai tiimityöskentelyn osaamista 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.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

9.1 Asiakastyön kirjaaminen

Toimintayksikön käytössä on DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmä, johon asiakaskirjaukset tehdään. Työntekijät ja opiskelijat 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.

Yksikönpäällikkö ja tiimiesihenkilöt seuraavat asiakastyön kirjautumisen toteutumista. Työntekijöiden työjärjestelyissä huomioidaan, että kirjaamiselle on varattu tarpeeksi aikaa. Dokumentointia toteutetaan säännöllisesti. Sähköiselle asiakaskortille tehdään säännöllisesti asianmukaiset asiakaskirjaukset ja merkinnät asiakkaan tapaamisista sekä kontakteista liittyen asiakkaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Domacaren lisäksi yksikössä on käytössä sähköiset järjestelmät liittyen vuokraustoimintaan (kenno ja docue) ja avainhallintaan (lokitime).

9.2 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn toteuttaminen

Toimintayksikössä järjestetään henkilökunnalle työsuhteen alussa perehdytystä tietosuoja- ja tietoturvakäytännöistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Osaaminen varmistetaan vuosittain uusittavalla verkkokurssilla. Perehdytys- ja koulutusmateriaalia on saatavilla Sininauhasäätiö-konsernin intrassa sekä sisäisessä koulutuskanavassa, Sinopissa. 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 6/2025. Toimintayksikön vastuuhenkilö eli yksikönpäällikkö vastaa suunnitelman toteuttamisesta omassa yksikössään.

9.3 Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen palveluyksikön toiminnassa

Palveluyksikössä huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien sekä henkilötietojen käsittelijän velvollisuuksien ja vastuiden toteutumisesta noudattamalla organisaation tietoturvasuunnitelmaa ja tietosuojaohjeita, asiakastietojen käsittelyä koskevia ohjeita sekä palveluyksikön omavalvonnan käytäntöjä.

Asiakastietoja käsitellään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa, käyttöoikeudet määritellään tehtäväroolien perusteella ja käyttöoikeuksien ajantasaisuutta seurataan säännöllisesti. Henkilöstöä ohjeistetaan asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn, salassapitoon, käyttöoikeuksien käyttöön, tietoturvapoikkeamien ilmoittamiseen sekä toimintaan järjestelmähäiriöissä.

Ilmoitusvelvollisuus tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä

Asiakastietolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta huolehditaan siten, että työntekijä ilmoittaa havaitsemastaan järjestelmä-, tietoturva- tai tietosuojapoikkeamasta viipymättä esihenkilölle ja organisaation määrittelemään sähköiseen ilmoituskanavaan. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä ICT-tukipalveluun ja / tai tietosuojavastaavaan.
Poikkeaman aikana arvioidaan vaikutukset asiakasturvallisuuteen, palvelun jatkuvuuteen, tietojen luottamuksellisuuteen, eheyteen ja saatavuuteen sekä tarvittavat välittömät suojaavat toimenpiteet. Tarvittaessa tehdään ilmoitukset järjestelmätoimittajalle, rekisterinpitäjälle, valvovalle viranomaiselle tai muulle toimivaltaiselle taholle organisaation ohjeiden mukaisesti.

Poikkeaman ja häiriötilanteen aikana palveluyksikkö toteuttaa tarpeenmukaisia omavalvonnallisia toimia koko tilanteen keston ajan. Näitä ovat esimerkiksi riskin arviointi, asiakasturvallisuuden varmistaminen, käyttöoikeuksien tai järjestelmän käytön rajaaminen, vaihtoehtoisten toimintatapojen käyttöönotto, henkilöstön ohjeistaminen, tilanteen seuranta, viestintä, dokumentointi sekä jälkikäteinen arviointi. Poikkeaman päätyttyä arvioidaan juurisyyt, korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet sekä mahdollinen tarve päivittää ohjeita, perehdytystä, sopimuksia tai teknisiä ratkaisuja.

Teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistaminen palveluissa sekä henkilöstön käyttöopastus

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus varmistetaan ennen käyttöönottoa ja käytön aikana. Uuden teknologian tai järjestelmän käyttöönotossa arvioidaan sen käyttötarkoitus, soveltuvuus asiakasryhmälle ja palvelun sisältöön, tietoturva- ja tietosuojavaatimukset, käyttöoikeudet, lokitiedot, ylläpito, palveluntuottajan vastuut, häiriötilanteiden hallinta sekä mahdolliset vaikutukset asiakas- ja työturvallisuuteen.

Henkilöstölle annetaan riittävä käyttöopastus ennen teknologian käyttöönottoa ja aina olennaisten muutosten yhteydessä. Käyttöopastus sisältää teknisen käytön lisäksi ohjeet tietoturvallisesta käytöstä, asiakastietojen käsittelystä, virhetilanteiden ilmoittamisesta, varamenettelyistä ja siitä, milloin teknologiaa ei tule käyttää. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee yksikkökohtaiset

toimintatavat ja että uudet työntekijät perehdytetään käytössä oleviin järjestelmiin ja häiriötilanteiden menettelyihin.

Palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin määrittelemällä varamenettelyt keskeisille järjestelmille ja laitteille. Varamenettelyt voivat sisältää esimerkiksi manuaalisen kirjaamisen väliaikaisesti, yhteydenpidon vaihtoehtoisilla viestintävälineillä, kriittisten asiakastietojen saatavuuden varmistamisen, toiminnan priorisoinnin, työvuorojen ja asiakaskäyntien uudelleenjärjestelyn sekä tarvittaessa palveluntuottajan tai järjestelmätoimittajan häiriöilmoituksen ja tukipyynnön. Vikatilanteissa huolehditaan siitä, että asiakastyö jatkuu turvallisesti, väliaikaiset kirjaukset siirretään viipymättä varsinaiseen asiakastietojärjestelmään häiriön päätyttyä ja poikkeamat dokumentoidaan organisaation ohjeiden mukaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksiköllä laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontaa toteutetaan yksikössä omavalvontaprosessin mukaisesti osana arkea (erillinen liite). Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja sen toteutumista arvioidaan yksikön henkilöstön ja esihenkilöiden kesken vähintään kvartaaleittain ja tarvittaessa useammin. Jokainen yksikkö seuraa oman yksikön omavalvonnan toteutumista ja tekee tarvittavat kehittämistoimenpiteet sen mukaisesti. Yksikönpäälliköt analysoivat raportteja myös päällikköpalavereissa kvartaaleittain, jotta voimme oppia myös toisten yksiköiden omavalvonnasta nousseista asioista Sininauha Oy:n tasoisesti. Yksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelman raporteista koostetaan omavalvontaohjelman raportti, sekä johdon katselmuksen raportti, jolla toiminnasta raportoidaan johtoryhmää ja hallitusta.

Omavalvonnan seurantaraporttiin kuvataan kvartaaleittain havaitut kehittämistarpeet ja -toimenpiteet. Korjaaville toimenpiteille kirjataan toteutussuunnitelma.

Omavalvonnan seurantataulukko löytyy erillisenä **liitteenä**, osana yksikön omavalvontasuunnitelmaa.

Linkki omavalvontasuunnitelman seurantalomakkeelle:

Omavalvontasuunnitelman seurantalomake.xlsx

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys Helsinki 3.11.2026

Allekirjoitus _____