

Päiväkeskus Espoon Illusian 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

SISÄLTÖ

Päiväkeskus Espoon Illusian omavalvontasuunnitelma	1
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	2
LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	3
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	18
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	35

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Sininauhasäätiö-konsernin omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat omavalvontaohjelmaan sekä Valviran antamiin ohjeistuksiin.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Sininauha Oy Y-tunnus 2391887-7

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Espoon Illusia

Katuosoite Läkkisepänkuja 4 A

Postinumero 02650 Postitoimipaikka Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Espoolaiset ja Espoon alueella oleskelevat erilaisissa haavoittuvissa tilanteissa elävät henkilöt, joilla on taustallaan esimerkiksi erilaisia asumisen ja arjenhallinnan haasteita, asunnottomuutta sekä mielenterveys- ja päihdeongelmia.

Esihenkilöt: Yksikönpäällikkö Anu Mayer ja Palvelualuepäällikkö Johanna Helander

Puhelin Anu Mayer 0400121105 Sähköposti anu.mayer@sininauhakoti.fi

Puhelin Johanna Helander 0447310510 Sähköposti johanna.helander@sininauhakoti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 30.6.2025

Palveluala, joka on rekisteröity Päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaavat matalan kynnyksen palvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei käytetä

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

Toimintayksikön vastuhenkilö (yksikönpäällikkö) laatii omavalvontasuunnitelman yhdessä Espoon Illusian henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi työryhmäkokouksissa ja sitä päivitetään tarvittaessa. Laadintaan osallistuu myös Sininauhasäätiö-konsernin työsuojelupäällikkö Jari-Juhani Helakorpi ja palvelualuepäällikkö Johanna Helander.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö:

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta myös 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 toteutumista ja seurantaa tarkastellaan ja raportoidaan kvartaaleittain osana omavalvontaa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Illusian omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sininauha Oy:n internetsivuilla www.sininauhakoti.fi sekä Espoon Illusian toimitiloissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Päiväkeskus Espoon Illusia on avoin, anonymi päiväkeskus Espoon Leppävaarassa. Palvelua tuotetaan Länsi-uudenmaan hyvinvointialueelle. Palvelut ovat tarkoitettu asunnottomille tai asunnottomuusuhan alla eläville täysi-ikäisille henkilöille, joilla on päihde- ja mielenterveysongelmia tai vakavia arjenhallinnan ongelmia. Espoon Illusiassa asioi päivittäin vaihteleva määrä asiakkaita, keskimääräinen asiakasmäärä 60–90 eri asiakasta päivässä. Illusiassa järjestetään myös yhteisökokous viikoittain.

Espoon Illusiassa on mahdollisuus perustarpeista huolehtimiseen, muun muassa peseytymiseen, pyykinpesuun, lepoon, tavaroiden säilytykseen, sekä pienimuotoiseen ravitsemukseen. Lisäksi Espoon Illusian kanssa samoissa tiloissa toimii Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen terveysneuvontapalvelut, jonne asiakkaita ohjataan aktiivisesti. Asiakkaille annetaan palvelussa yksiköllistä palveluohjausta ja neuvontaa, sekä tarvittaessa rakennetaan verkostoa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Palvelussa korostuu yhteisöllisyys ja toiminnassa pyritään ylläpitämään turvallista ja helposti lähestyttävää ilmapiiriä. Palvelun tavoitteena on turvata asiakkaiden perustarpeita, edistää hyvinvointia ja osallisuutta yhteiskuntaan, sekä konkreettisesti auttaa elämänhallinnan haasteissa, esimerkiksi tukea asunnon etsimisessä. Tiloissa on asiakkaiden käytössä yhteisötila, jossa on mahdollista viettää aikaa, juoda kahvia ja nauttia pientä välipalaa. Lisäksi tilassa järjestetään yhteisöllistä vertais-toimintaa ja yhteisökokouksia. Lisäksi asiakkaiden käytössä on lepohuone, jossa on mahdollista levätä päiväkeskuksen aukioloaikojen puitteissa. Tiloissa on myös erillinen palveluohjaustila, jossa asiakkaat voivat hoitaa asioitaan henkilökunnan tuella, esimerkiksi tehdä asuntohakemuksia tai soittaa viranomaispuheluja. Tiloista löytyvät myös erillinen pyykinpesu- ja suihkuhuone, sekä sanitteetitilat. Asiakkaiden käytössä on tietokone ja puhelin asioiden hoitoa varten.

Päiväkeskus Espoon Illusia on auki asiakkaille vuoden jokaisena arkipäivänä klo 9–14. Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista. Illusiassa työskentelee kolme ohjaajaa 100 % työajalla. Lisäksi toiminnasta vastaavat yksikönpäällikkö ja palvelualuepäällikkö.

7/2023 alkaen päiväkeskuspalvelut osana päihdepalveluita on lakisääteistetty sosiaalihuoltolain alle. Hyvinvointialueen on järjestettävä päihteitä ongelmallisesti käyttäville henkilöille päiväkeskuspalvelua, jossa perustarpeisiin vastaamisen lisäksi tarjotaan sosiaaliohjausta. Palvelua tulee järjestää myös päihtyneille ja siinä on oikeus asioida nimettömänä.

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.

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.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Arvomme ovat

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

Päiväkeskustoiminnan keskiössä on ihmisten arvostava kohdatuksi tuleminen, vertaisuus ja osallisuus yhteisössä. Päivittäisen toiminnan tavoitteita päiväkeskuksessa ovat asiakkaiden välttämättömien fyysisten tarpeiden täyttämisen mahdollistuminen (lepo, lämpö, hygienia-asiat kuten peseytyminen ja pyykinpesu), palveluohjaus, tuki ja sosiaaliset kontaktit.

Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Toimintayksikön omavalvonnasta vastaa yksikön vastuuhenkilö eli yksikönpäällikkö. Yksikönpäällikkö tekee tiivistä yhteistyötä sekä yksikön henkilöstön kanssa, joka vastaa arjen sujuvuudesta. 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, poikkeamailmoitus raportti, sidosryhmäkyselyt, sekä eri järjestelmistämme saamat tilastot.

Illusiassa asioi päivittäin päihtyneitä ihmisiä. Tämän vuoksi turvallisuusasioissa ennakointi on tärkeässä roolissa. Ohjaajat puuttuvat tilanteisiin heti, kun huomaavat esimerkiksi asiakkaiden välillä ristiriitoja tai muuten asiakkaan olevan esimerkiksi kiihtyneessä mielentilassa. Ohjaajat ovat jatkuvasti läsnä yhteisössä sekä kohtelevat asiakkaita arvostavasti. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös riittävällä henkilöstöresurssilla. Illusiassa ja Linkissä työskentelee myös yhteinen vartija os aikaisesti. Mikäli tilanne kriisiytyy, on myös mahdollisuus käyttää poliisipainiketta, josta lähtee viesti hätäkeskukseen.

Terveysteen liittyvissä asioissa asiakkaat ohjataan palveluiden piiriin. Henkilökunta on ensiaputoista. Tiloissa on myös defibrillaattori.

Päiväkeskustoimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti, muun muassa tehtyjen poikkeamailmoitusten perusteella.

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 suoriutskykyyn. Tämä voi sisältää monenlaisia riskejä, kuten operatiiviset, taloudelliset, strategiset, maineeseen liittyvät tai sääntelyyn liittyvät riskit. Konsernissa analysoidaan riskien mahdollisia vaikutuksia ja

todennäköisyyksiä sekä kehitetään strategioita ja toimintatapoja niiden vähentämiseksi tai hallitsemiseksi. Tavoitteena on minimoida odottamattomien tapahtumien vaikutukset ja varmistaa, että konserni on valmis käsittelemään ja selviytymään mahdollisista riskeistä, mikä auttaa suojaamaan liike- ja operatiivista toimintaa sekä varmistamaan niiden jatkuvuuden. Riskienhallinta on ennakkoivaa, 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 toimitilan kolmannessa kerroksessa. Talossa on portaita ja hissi. Illusian asiakkaat käyttävät pääosin portaikkoa. Kaatuminen portaissa voi olla mahdollista ja riski kaatumiseen kasvaa päihtyneenä. Huomioimme, että tilassa asioi asiakkaita, 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 terveystorjuntariskin. Riskiä on pyritty minimoimaan ohjaamalla asiakkaita terveystorjuntapuolelle palauttamaan käytetyt välineet. Tiloissa myös puututaan avoimeen päihtyneiden käyttöön. Myös lisäksi yksikön lähialueilla tehdään päivittäin ympäristökierroksia, joiden aikana kerätään suojavarusteita käyttäen mahdollisesti löytyvät neulat ja muut jätteet. Päiväkeskus Illusiassa työskentelee siistijä, joka vastaa yleisten tilojen siisteydestä.
- **Liukastumisvaara:** Illusiassa piha-alueelle saattaa muodostua jäätä talviaikaan, joka voi muodostaa liukastumisriskin. Riskiä hallitaan hiekoituksella. Kiinteistöhuollosta vastaa Kiinteistöhuolto Tahti. Sisätiloissa keittiössä saattaa roiskua vettä lattialle, joka muodostaa myös riskin liukastua. Tätä pyritään ennakoimaan kiinnittämään huomiota siisteyteen ja sen kuivaamiseen.
- **Yleinen turvallisuus ja järjestys:** Kiinteistössä on useita yhteisiä tiloja. Turvallisuutta edistetään henkilöstön aktiivisella läsnäololla. Lisäksi kiinteistössä on tallentava videovalvontajärjestelmä (ei tallenna ääntä).
- **Paloturvallisuus:** Illusiassa tarjotaan päivittäin esimerkiksi puuroa ja kahvia. Paloturvallisuutta edistetään ohjeistuksilla keittiössä. Sähkölaitteista tehdään vikailmoitus, mikäli huomataan poikkeamia. Kiinteistössä on palovaroittimet, jotka testataan säännöllisesti viikoittain.

Sosiaalinen ympäristö:

- Naapuruston huomioiminen: Illusian henkilökunnalle, yksikönpäällikölle ja palvelualuepäällikölle tulee toisinaan yhteydenottoja lähialueen asukkailta tai toimijoilta, esimerkiksi näpistyksistä lähikaupoissa, käyttövälineistä, roskaamisesta tai muista häiriötilanteista. Toistuvat häiriöt voivat vaarantaa toiminnan jatkuvuuden. Riskiä hallitaan käymällä jatkuvaa keskustelua yhteisökokouksissa asukkaiden kanssa naapuruston huomioimisen tärkeydestä sekä puuttumalla mahdollisiin tilanteisiin mahdollisimman varhain. Keskeistä on toimiva vuorovaikutus naapuruston kanssa, jotta häiriötilanteisiin voidaan reagoida nopeasti ja rakentavasti. Myös ympäristökierroksilla käydään säännöllisesti lähialueen toimipisteissä, kysymällä kuulumisia ja reagoimalla mikäli tarvetta.
- Henkilökunnan toimintatavat: Toisinaan asiakkaiden väliset ristiriidat tai muut konfliktit näkyvät Illusiassa uhkaavina tilanteina. Henkilökunnan aktiivinen puuttuminen vähentää riskiä tilanteen eskaloitumisesta. Tiivis ja luottamuksellinen asiakaskontakti tukee riskienhallintaa.
- Henkilöstöresurssit: Äkilliset poissaolot, kuten sairastumiset, voivat kuormittaa henkilöstöä. Riskiä hallitaan muun muassa selkeillä toimintaohjeilla, perehdytetyillä sijaisilla sekä pitämällä vahva keikkalaisrinki. Työhyvinvoinnin tukeminen on keskeistä henkilöstön jaksamisen ja sairauspoissaolojen ennaltaehkäisyn kannalta. Esihenkilötyöllä ja hyvällä johtamisella on tässä tärkeä rooli.
- Päihteiden käyttö ja asiakasturvallisuus: Päihteiden käyttö voi aiheuttaa riskejä erityisesti asukkaiden välisessä vuorovaikutuksessa. Erilaisten päihteiden vaikutukset saattavat tehdä käytöksestä arvaamatonta ja lisätä väkivallan riskiä. Riskin hallintaa tukee henkilökunnan aktiivinen läsnäolo ja kontakti asiakkaisiin. Mahdolliset välikohtaukset käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa ja tilanteesta tehty poikkeamailmoitus käsitellään tiimikokouksessa. Päihteisiin liittyy myös vakavia terveydellisiä riskejä, kuten yliannostukset, infektiot ja impulsiiviset teot päihtyneenä. Näiden ehkäisemiseksi panostetaan henkilöstön osaamiseen ja haittoja vähentävään työotteeseen.
- Asiakkaan velvollisuudet: Päiväkeskus Illusiassa on laadittu yhdessä Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen terveysneuvontapalveluiden kanssa yhteiset säännöt, jotka on käyty asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa läpi. Säännöt ovat nähtävillä toimitiloissa seinällä. Asiakkaan tulee sitoutua sääntöihin asioidessaan Illusiassa tai Terveysneuvontapiste Linkissä. Vastuuttamalla asiakkaita pyritään ennaltaehkäisemään häiriötilanteita. Kuitenkin mahdollisiin häiriötilanteisiin pyritään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ennen niiden eskaloitumista.

Säännöt ovat:

- Kohtelemme kaikkia arvostavasti ja ystävällisesti, käytämme normaalia puheääntä emmekä riitele.*
- Väkivallan käyttö, sillä uhkailu tai siitä keskustelu on kielletty.*
- Emme peri velkoja tai käy kauppaa.*
- Sisätiloissa emme käytä päihteitä.*
- Pidämme paikat siistinä niin sisällä kuin ulkona.*

Sininauhasäätiö-konsernissa omavalvonnasta raportoidaan kvartaaleittain yksikkö- ja konsernitavalla. 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.

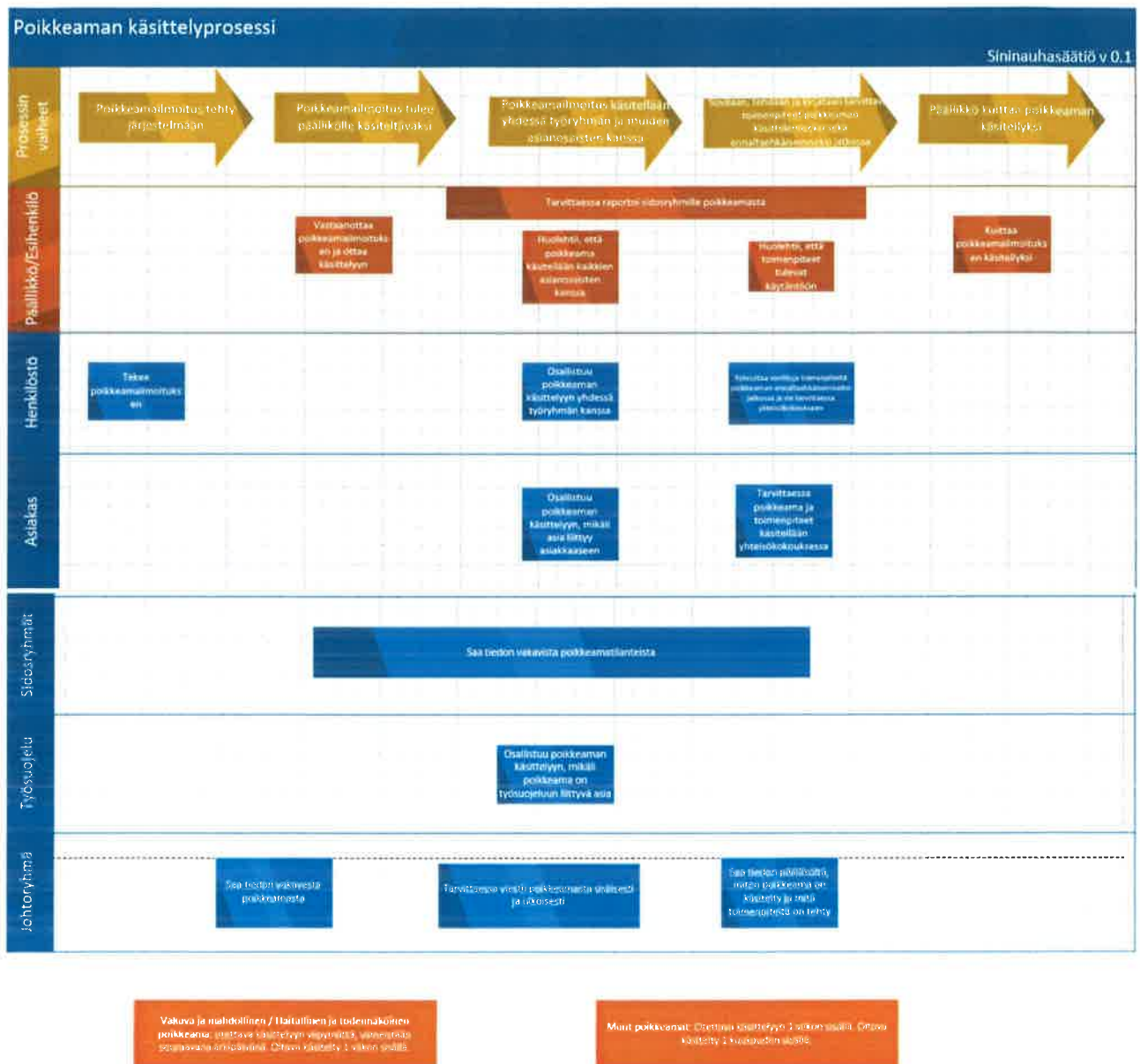
Sininauhasäätiö-konsernissa ajatellaan, ettei voida määritellä rajaa, milloin koettu tilanne on poikkeama ja milloin ei, joten ohjeena on ”Jos pohdit poikkeamailmoituksen täyttämistä – täytä se!” Poikkeamatapahtuman jälkeen täytetään mahdollisimman nopeasti poikkeamailmoitus, joka raportoidaan välittömästi 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 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.



Riskienhallinnan työnjako

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Toimintayksikön perehdytysuunnitelma ja -ohjeet sekä turvallisuusharjoitukset, kuten asu-
misyksikköjen 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
- Ohjeistus turvalliseen kulkemiseen hississä ja portaissa
- Ensiapu- ja hoito-ohjeet
- Toimintaohjeet pistos-, purema- tai viiltotapaturman sattuessa
- Kylmälaitteiden lämpötilaseuranta
- Työpaikkaselvitys (tehty 5/2023)

Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen tulee tehdä ilmoitus. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epä-
asiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puut-
teita, 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, sekä ilmoitusvelvollisuus nostetaan esiin tiimikokouksissa säännöllisesti.

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit ja haittatapahtumien käsittely

Henkilökunta puuttuu mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin tai turvallisuus- tai laatu-poikkeamiin korjaamalla tai poistamalla ne tai ilmoittamalla niistä esihenkilölleen. Säännöllisissä työryhmän palavereissa käydään läpi havaitut riskit tai poikkeamat sekä käydään 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 vakavimmissa tapauksissa myös liiketoiminnan ja konsernin johtoryhmälle ja työsuojelulle. Yksiköissä käsitellään tapahtuneet poikkeamat poikkeamankäsittelyprosessin mukaisesti. Työsuojelutoimikunta käsittelee säännöllisesti tapahtuneet vakavat poikkeamailmoitukset, ja poikkeamailmoitusten perusteella esille nousseet turvallisuuspuutteet. Johtoryhmä seuraa konsernin turvallisuustilannetta säännöllisesti.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus raportoida joko kirjallisesti, puhelimitse tai henkilökohtaisissa tapaamisissa havaitsemistaan poikkeamista suoraan henkilökunnalle ja tarvittaessa yksikönpäällikölle tai palvelualuepäällikölle. Asiat käsitellään yhdessä säännöllisessä työryhmäreflektiossa. Asiakkailla ja heidän omaisillansa 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.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen sekä korjaaminen

Poikkeamatilanteet ja -havainnot käydään läpi poikkeamasta riippuen välittömästi tai viimeistään säännöllisissä tiimikokouksissa. Säännöllisissä tiimikokouksissa käydään läpi poikkeamatapahtumat ja -havainnot sekä analysoidaan ne. Niistä keskustellaan yhdessä työryhmän kanssa ja sovi-taan yhdessä korjaavista toimenpiteistä. Tiimikokouksista tehdään muistiot. Tarvittaessa tiimiko-kouksiin 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 järjes-tää tapaaminen/keskustelu, jossa tapahtumat käydään läpi. Kaikki todennetut epäkohdat ja poik-keamat 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.

Asiakkaille ja asukkaille tiedotetaan asioista ja mahdollisista muutoksista säännöllisissä asiakkai-den tai asukkaiden tapaamisissa, kuten yhteisökokoukset ja asukaskokoukset, tai erikseen jaetta-villa paperisilla tiedotteilla.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle tarvittaessa esimerkiksi tiimin kokouksissa, tiimin sisäisessä viestinnässä (puhelu, Teams, sähköposti) tai Sininauhasaatiö-konsernin intran tie-dotteissa. 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.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja siitä raportoidaan kvartaaleittain. Raportti julkaistaan internetsivuilla.

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).

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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.

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.

Espoon Illusiassa asiakkaat asioivat vapaaehtoisesti sekä anonyymisti. Asiakkaille ei laadita kirjallisia hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmia eikä asiakastietoja kerätä.

Asiakkaiden välisten ristiriitojen tai asiattoman käytöksen vuoksi joskus joudutaan pyytämään asiakasta poistumaan päiväkeskuksesta ja palaamaan seuraavana päivänä taas, mikäli tilanne ei rauke keskustelemalla tai muilla keinoin. Myös wc-tilojen tai suihkun käyttöä seurataan turvallisuussyistä. Jos asiakas viettää näissä tiloissa pitkiä aikoja, yli 5–10 minuuttia, niin henkilökunta käy kysymässä onko kaikki hyvin ja tarvittaessa henkilökunta menee omilla avaimilla sisään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 tilanteen mukaan palvelun tilaajaa.

Espoon Illusian toiminnan lähtökohtana on arvostava ja kunnioittava kohtaaminen. Tämä varmistetaan siten, että henkilökunta on asiantuntevaa ja perehtynyttä muun muassa haittoja vähentävään työotteeseen. Jo rekrytointivaiheessa selvitetään, että työ on arvomaailmaan soveltuvaa. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä henkilökunnan lisäksi mahdollisuus keskustella asiasta toiminnasta vastaavan esihenkilön kanssa. Asiakkailta on mahdollisuus antaa anonymisti palautetta myös Sininauhasäätiön nettisivujen palautelomakkeen kautta. Asiakasta voidaan ohjata esimerkiksi myös ulkopuolisen päihdeasiamiehen tapaamiseen.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaille järjestetään yhteisökokous 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.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan kvartaaleittain asiakkaille. Tulokset käydään henkilökunnan kanssa läpi ja kyselyssä esiin nousseista kehittämiskohteista tehdään kirjallinen suunnitelma. Myös mahdollinen omaisilta sekä ympäristöstä saatu palaute käydään yhdessä läpi ja siihen reagoidaan tarvittaessa esimerkiksi ympäristökierroksia tai näkyvyyttä lisäämällä.

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaava:

p. 0291515838 (ma 10–12, ti-to 9–11, ei pyhien aattona)

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

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.

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutukset käsitellään viipymättä, viimeistään viiden arkipäivän kuluessa.

Omatyöntekijä

Toiminnassa ei käytetä omatyöntekijämallia.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden arvostavassa kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa päiväkeskusympäristössä käytetään haittoja vähentävää työotetta. Toiminnassa tarjotaan perustarpeita tyydyttäviä palveluja (muun muassa ravintoa, peseytymis-, pyykinpesu-, lepomahdollisuus sekä tavaroiden säilytysmahdollisuus). Tarvittaessa asiakasta ohjataan hoitoon, esimerkiksi infektioiden tai psykoottisen oireilun vuoksi. Toiminnassa ohjataan myös kohderyhmää käyttämään terveysneuvontapalveluja. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan yhteisön toimintaan tekemällä ehdotuksia viikoittaisissa yhteisökokouksissa.

Toiminnassa tehdään satunnaisia retkiä, sekä päivittäisiä ympäristökierroksia.

Asiakkaiden tilannetta (arjenhallinta, osallisuus, talous, terveys ja hyvinvointi) kartoitetaan otantana Sinimittarilla, toistaen arvio (asteikko 1-5) kuukauden välein. Kohderyhmälle toteutetaan neljä kertaa vuodessa vaikuttavuuskysely, joka perustuu THL:n asiakastytytyväisyyssvääntämiin. Tavoitteiden

toteutumista ei dokumentoida yksilöidysti. Toiminnassa on käytössä myös erilaisia seurattavia prosessimittareita.

Ravitsemus

Päiväkeskuksen henkilökunta tai mahdollinen työkokeilija valmistaa puuron. Ruokahuollossa noudatetaan hygieniakäytäntöjä ja henkilökunnan jäsenillä on hygieniapassi. Kylmälaitteiden lämpötilasta tehdään säännöllistä ja kirjallista seurantaa.

Ruokarajoitteita pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan.

Toiminnassa ei valvota asiakkaiden ravinnon ja nesteen saantia, mutta kannustetaan asiakkaita syömään sekä erityisesti kuumalla säällä nauttimaan nesteitä.

Päiväkeskus saa myös lahjoitusruokaa jaettavaksi Manna-avusta (hyväntekeväisyysjärjestö). Lahjoitusruokaan liittyen on laadittu ohjeistus:

- Vanhentunutta/päiväyksen ylittänyttä elintarviketta ei laiteta päiväkeskuksen linjastoon tarjolle.
- Päiväyksen ylittänyttä ruokaa (sekin erikseen henkilökunnan arvion mukaan) voi laittaa asettaa jakoon päiväkeskuksessa siten, että ne ovat esimerkiksi omalla pöydällään laatikossa tarjolla. Tällöin pitää laatikossa olla lappu, missä ilmaistaan, että **nämä elintarvikkeet ovat Manna-avun toimittamia lahjoitusruokia, päiväykset saattavat olla ylittyneet, joten niiden ottaminen oman harkinnan mukaan.** Ruokien tulee olla niiden alkuperäispakkauksissa, jolloin päiväykset ja tuoteselosteet ovat aina näkyvillä.
- Linjastolle esiin laitettavasta ruoasta on ilmoitettava yleisesti allergisoivat ruoka-aineet, esimerkiksi: Saattaa sisältää pähkinää. Ruokien alkuperäispakkaukset on syytä pitää lähettyvillä, jos jotain raaka-ainetta on tarve tarkistaa.
- Satunnaisesti lahjoitusruoasta voi tehdä asiakkaille tarjolle ruokia, esimerkiksi asiakkaiden kanssa, kunhan raaka-aineiden päiväykset ovat kunnossa ja kylmäketju ja hygieniataso toteutuu.

Hygieniakäytännöt

Toimintayksikön yleisten tilojen siisteyteen ja hygieniatasoon kiinnitetään huomiota. Siivous- ja puhtaanapitokäytännöt ovat säännöllisiä. Käytössä olevien kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteet

löytyvät Illusian työtilasta (Ohjeistukset->Käyttöturvallisuustiedotteet). Tiloissa tehdään henkilökunnan toimesta tuholaistarkastus viikoittain (mikäli havaitaan tarvetta ammattilaisen arviolle tai myrkytustoimenpiteille, nämä tilataan).

Tilojen ylläpitosiivouksesta vastaavat päiväkeskuksen ohjaajat ja tekevät myös yleisiä siistimistöitä työvuoron aikana (pöytien pyyhkiminen, tiskit, pyykin pesu, kahvojen ja asiakaspuhelimien desinfioiminen). Lisäksi tilat siivotaan ammattilaisen toimesta arkipäivisin. Päiväkeskuksessa on myös käytössä eritepakki, jossa tarvittavat välineet mahdollisten eritetahrojen siivoukseen.

Henkilökunta pesee lepohuoneen pyykit toiminnan pesukoneessa 60 asteessa päivän päätteeksi.

Päiväkeskuksessa on omavalvontasuunnitelma ruoka-aputoiminnasta (kylmälaitteiden kirjallinen lämpötilaseuranta).

Henkilökunta on saanut turvallisuuskoulutusta ja perehdytystä, esimerkiksi pisto- ja eritetapaturmien ennaltaehkäisyyn ja hoitoon. Tiloista mahdollisesti löytyvät riskijätteet toimitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen terveysneuvontapalveluihin, missä sijaitsevat riskijäteastiat. Riskijätteitä käsitellään asianmukaisesti suojavarustein.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Arja Vahtera, arja.vahtera@sininauhakoti.fi, p.0504799101

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään esimerkiksi hyvällä käsihygieniällä sekä tarvittaessa henkilösuojaimea 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 lähi-kontakteja vältellään.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelu ei sisällä terveydenhuollon toimintaa. Hoitoon ohjaus kiireettömissä tilanteissa kunnallisiin terveyspalveluihin tai esimerkiksi paperittomien klinikalle. Toimintayksikkö tekee tiivistä yhteistyötä Länsi-uudenmaan Hyvinvointialueen terveysneuvontapisteen kanssa, joka sijaitsee samoissa tiloissa. Resurssien salliessa lähdemme saattamaan palveluihin, mutta käytännössä tähän ei ole usein mahdollisuutta. Saattoon vaativissa tilanteissa hyödynnämme myös verkostojen apua, mikäli tämä sopii asiakkaalle.

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Päiväkeskustoiminta on lähtökohtaisesti anonyymiä, mutta asiakkaan suostumuksella ja niin toivossa henkilökunta voi olla puhelimitse yhteydessä asiakkaan tilanteen vaatimiin verkostoihin. Lähtökohtaisesti asiakkaita tuetaan kuitenkin asioiden ja verkostojen hoitamisessa itse.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Toimintayksikkö sijaitsee liikehuoneiston kolmannessa kerroksessa. Tiloihin kuuluu kaksi toimistotilaa, jotka pääsääntöisesti henkilökunnan käytössä, asiakastila, lepotila, asiointitila esimerkiksi tietokoneen käyttöä varten, sekä saniteettitilat.

Toimintayksikössä on kameravalvonta, jolla voidaan valvoa asiakastilan turvallisuutta. Toimintayksikössä on kameravalvonnan ohjeet, joita henkilökunta noudattaa. Päiväkeskuksen käytössä on myös poliisin ryöstöpainike, jota voidaan käyttää akuutissa hätätilanteessa. Tällöin poliisi ohjaa

välittömästi lähinnä olevan partion paikalle. Lisäksi tehdään yhteistyötä viereisessä tilassa toimivan terveysneuvonnan kanssa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa ja terveydensuojelulain mukainen omaoivalvonta

Toimintayksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan terveydensuojelulain mukaisen omaoivalvonnan 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 terveellisyteen liittyvien riskien hallitsemiseen:

Kemiallisten epäpuhtauksien hallinta

- Käytämme turvallisia ja asianmukaisia siivousaineita, kemikaaleja ja muita aineita.
- Meillä on voimassa oleva kemikaaliluettelo ja niihin liittyvät käyttöturvallisuustiedotteet.
- Henkilökunta on perehdytetty kemikaalien oikeaoppiseen käyttöön, kuten siivousaineet.
- 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 säilyy turvattuna. Teemme tiivistä yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöhuollon ja työterveyspalvelujen kanssa. Tarvittaessa teemme yhteistyötä paikallisten terveysviranomaisten kanssa.

Toimintayksikössä 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.

Poliisiviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden, henkilöstön ja kiinteistön turvallisuuden lisäämiseksi sekä naapurustotyötä.

Henkilöstö

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

Henkilöstön riittävyys varmistetaan noudattamalla asetettuja henkilöstömitoitusvaatimuksia sekä pitämällä vahva sijaisrinki. Henkilöstön määrään resursoidaan riittävästi, jotta voidaan taata laadukas ja hyvä asiakastyö. 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.

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

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 rekrytoinnin periaatteet

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

Sininauha Oy:llä on käytössään rekrytointityökalu (TalentAdore), jonka kautta rekrytointi hoidetaan. 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. Pätevyys tarkistetaan keskusrekisteristä myös vuosittain onnistumiskeskustelujen yhteydessä.

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.

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 puolesta 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

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 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.

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.

Kuvaus henkilöstön täydennyskoulutuksesta

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 ke-
rätty intraan tietopaketteja erilaisista työtä tukevista aiheista. Tietopaketit ovat laajoja ja koostuvat pääasiassa noin 1,5 tunnin luennoista. Luennoilla käsitellään esimerkiksi mielenterveyden ja päih-
teiden vaikutuksia toisiinsa ja mitä haittoja vähentävä työ tai toipumisorientaatio on. Luennoilla
myös käydään läpi Sininauha Oy:n käytänteitä esimerkiksi kirjaamisvalmennusluentojen avulla tai
naapurusto- ja ympäristötyön luennolla. Näistä luennoista osa on pakollisia jokaiselle henkilöstön
jäsenelle. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua asiakasyön tai tiimityöskentelyn osaa-
mista lisääviin ulkopuolisiin koulutuksiin yksikön päällikön harkitsemana. Jokainen työntekijä osal-
listuu vuodessa vähintään 4 työpäivän verran täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulutukset tuke-
vat 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 koulu-
tukset sekä seminaarit sekä webinaarit. Erilaisia asiakastyöhön liittyviä ammattitutkintoja voi suorit-
taa työn ohella.

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

Rikosrekisteriotteen pyytäminen

Sote-valvontalain (741/2023) mukaan iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä työnanta-
jalla 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 terveystalvuluista 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

Toimintayksikön tiloissa on asiakkaiden käytössä yhteisötila, jossa on mahdollista viettää aikaa, juoda kahvia ja nauttia pientä välipalaa. Lisäksi tilassa järjestetään yhteisöllistä vertaistoimintaa ja yhteisökokouksia. Lisäksi asiakkaiden käytössä on lepohuone, jossa on mahdollista levätä päiväkeskuksen aukioloaikojen puitteissa. Tiloissa on myös erillinen palveluohjaustila, jossa asiakkaat voivat hoitaa asioitaan henkilökunnan tuella, esimerkiksi tehdä asuntihakemuksia tai soittaa viranomaispuheluja. Tiloista löytyvät myös erillinen pyykinpesu- ja suihkuhuone, sekä saniteetitilat. Samoista toimitiloista löytyy myös Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen terveysneuvonnan tilat, joihin asiakkaita ohjataan tarvittaessa.

Teknologiset ratkaisut

Toimintayksiköllä on käytössä tallentava kameravalvonta. Ensisijaisesti kameravalvonnan tavoitteena on henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden turvaaminen varastamiselta ja ilkivallalta sekä rikoksen kohteeksi joutumisen ennaltaehkäisyn sekä jo tapahtuneiden rikoksien 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 määriteltä 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 määriteltä käyttöoikeus, joka on suojattu henkilökohtaisella salasanalla. Käyttötiedot lokitetaan. Järjestelmässä on mahdollisuus katsoa LIVE-kuvaa tai tallenteita.

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

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

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

Yksikön hankkimia teknologisia ratkaisuja asiakkaille on käytössään puhelin ja tietokone asioiden hoitamista varten.

Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

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

Toimintayksikön ensiapukaappia päivitetään säännöllisesti. Henkilökunnan EA-osaamista päivitetään.

Toimintayksikön lääkinnällisten laitteiden (defibrillaattori, kuumemittari ja RR-mittari) toiminnassa ja huollossa menetellään laitteiden valmistajien toimintaohjeiden mukaisesti. Terveystieteiden lait-
teista ja tarvikkeista tehdään vaaratilanneilmoitukset Sininauha Oy:n yleisten poikkeamailmoitus-
käytäntöjen mukaisesti.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

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

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Päiväkeskustoiminta on anonyymiä, tunnistettavia asiakastietoja ei kerätä, kirjata tai rekisteröidä. Poikkeuksen tähän tekee kadulla asuville asunnottomille henkilöille kohdennettu säilytyslokero-
sopimus, jonka allekirjoittaessaan henkilö antaa suostumuksen sopimuksen ja sen liitteeksi otetun
valokuvan tallentamiseksi Sininauhasäätiön säilytyslokeroiden käyttösopimusrekisteriin. Rekisteriä
säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä (Domacare).

Tiloissa on tallentava kamerajärjestelmä, jonka rekisteriseloste on seinällä asiakkaiden luettavissa. Lisäksi kameravalvonnasta on olemassa kyltit sekä tallenteiden käytöstä tarkat ohjeistukset henki-
lökunnalle.

Tietosuojalainsäädännön noudattamisesta huolehditaan henkilökunnan koulutuksella ja sen mukai-
silla menettelytavoilla. Lisäksi noudattamisesta huolehditaan jatkuvalla oman toiminnan tarkaste-
lulla ja työyhteisön käytäntöjen yhteisellä kehittämisellä.

Toimintayksikössä järjestetään henkilökunnalle työsuhteen alussa perehdytystä tietosuoja- ja tieto-
turvakäytännöistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Perehdytys- ja koulutusmateriaalia on saatavilla
Sininauhasäätiö-konsernin intrassa. Henkilökunnalla on myös mahdollista osallistua konsernin si-
säiseen 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.

Tietoturvaloukkauksista tehdään poikkeamailmoitus, joka menee tietosuojavastaavalle. Tietosuojavastaava tekee ilmoituksen asianmukaisesti. Mahdollisista tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan viipymättä palvelun tilaajalle ja valvontaviranomaiselle.

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.

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

Toiminnassa ei ole todettu varsinaisia kehittämistarpeita

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Päiväkeskus Illusian toiminta on siirtynyt Sininauhasäätiön hanketoiminnasta Sininauha Oy:n tuotamaksi ostopalveluksi 1.1.2025 alkaen, jonka tilaajana on Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja sen toteutumista arvioidaan yksikön henkilöstön ja esihenkilöiden kesken vähintään kvartaaleittain ja aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään kerran vuodessa.

Sininauhasäätiö-konsernissa on parhaillaan meneillään omavalvontasuunnitelman seurantaan liittyvä kehitystyö, jonka tarkoituksena on kehittää ja vahvistaa omavalvontasuunnitelmien seurantaa yksikkötasolla läpi organisaation. Omavalvonnan seurantataulukko löytyy erillisenä **liitteenä**, osana yksikön omavalvontasuunnitelmaa.

[Linkki omavalvontasuunnitelman seurantalomakkeelle:](#)

[Omavalvontasuunnitelman seurantalomake.xlsx](#)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 24.11.2025

Allekirjoitus Anu Mäyler
Anu Mäyler, yksikönpäällikkö

Paikka ja Päiväys Helsinki 24.11.2025

Allekirjoitus Johanna Helander
Johanna Helander, Palvelualuepäällikkö