

Pääkaupunkiseudun kotiin vietävien palveluiden oma- valvontasuunnitelma

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

Pohja sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmille **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	2
LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	3
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
7 ASIAKASTURVALLISUUS	26
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	36

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-uusimaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue,

Keski-uusimaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Helsinki

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 mielenterveys-
kuntoutuajat. Tällä hetkellä noin 180 asiakasta. Lisäksi yksikössä tuotetaan tilapäismajoitusta yksin
eläville, sekä perheille ja pariskunnille

Esihenkilö Yksikönpäällikkö Anu Mayer

Puhelin 0400121105 Sähköposti anu.mayer@sininauhakoti.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty - _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 10.6.2022

Palveluala, joka on rekisteröity - _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat - _____

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Lähtökohtaisesti toiminnasta suoriudutaan omalla henkilöstöllä. Mikäli ostopalveluita kuitenkin tarvitaan, vastaamme ostopalvelun laadusta samalla tavalla kuin omasta palvelustamme. Ostopalvelun työntekijät perehdytetään samalla tavalla kuin toimintayksikön oma henkilöstö ja palvelun laatua valvotaan samoilla periaatteilla kuin toimintayksikön omaa toimintaa. Toimintayksiköllä on oma sijaislista, jolloin saadaan pidettyä varmuus siitä, että toimintayksikössä työskentelevät henkilöt ovat perehtyneitä työhönsä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sininauha Oy:n internetsivuilla www.sininauha-koti.fi.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

yksiköissä. Lisäksi tuotamme tilapäis- ja hätmajoitusta sekä koteihin vietävää asumisen tukea ja 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.

Sininauha Oy:n avo- ja asumispalvelutoiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöä sekä huoneenvuokralakia. Toimintaa ja toiminnan sisältöä ohjaa sopimuskuntien kanssa yhdessä solmittu puitesopimus ja palvelunkuvaus. Toimintaa toteutetaan kuntien tai hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti.

Kotiin vietävien palveluiden yksikössä tuotetaan kotiin vietävää palvelua asukkaille joko Sininauha Oy:tä vuokrattuihin asuntoihin tai asiakkaiden omiin asuntoihin. 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 180. 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, joiden elämäntilanteet voivat olla hyvin vaihtelevia.

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.

Kotiin vietävissä palveluissa toimintaa ohjaavat tilaaja-asiakkaiden kanssa tehdyt sopimukset. Helsingin kaupunki ja hyvinvointialueet vastaavat asiakasohjauksesta ja palvelutarpeen arvioinnista. Sopimusten sisältö määrittää palveluiden laajuuden ja sisällön.

Toiminnan keskiössä on asiakastyö ja arvostava kohtaaminen. Asiakastyö on suunnitelmallista ja jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, joka tapaa asukasta säännöllisesti, sopimuksen mukaisesti. Asiakkaille laaditaan sinimittari, joka toimii sekä toipumisen seurannan välineenä että yksilöllisen työskentelyn suunnitelmana. Sinimittari perustuu asukkaan tarpeisiin. 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.

Kotiin vietävissä palveluissa on myös mahdollisuus tehdä matalan kynnyksen työtoimintaa, esimerkiksi osallistumalla siivous- ja remonttitoihin.

Asumista säätelee huoneenvuokralaki, mikä mahdollistaa asukkaalle tavallisen ja vakaan vuokrasuhteen. Keskeinen tehtävämme on tukea asumisen jatkuvuutta myös haastavammissa elämäntilanteissa.

Vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

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

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

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

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

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

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Alla listausta tunnistetuista riskeistä:

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 tapaamisissa ja asiakastilanteissa. Sen vuoksi on erittäin tärkeä

osata suunnitella oma työ ja tarvittaessa arvioida työn riskejä. Vaikka asiakas on tuttu, silti tapamiseen 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 (vähintään 30-40 %) ja oma työ Outlook-kalenteri ajan tasalla sekä mobiili Työvuorovelho.

Psykososiaalinen kuormitus

Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn sisältöön ja järjestelyihin sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa työntekijälle haitallista kuormitusta. Psykososiaaliset kuormitustekijät eivät ole yksilön ongelmia, vaan ne koskevat kaikkia työntekijöitä. 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 työntekijän/työntekijöiden kanssa sekä tukemaan työntekijää/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 reflektoida omaa työajan käytön hallintaa. On hyvä varata jokaiseen työpäivään esimerkiksi 30 minuuttia työaikaa, jolloin lukee työsähköpostin, intran, kirjatukset ja suunnittelee oman työpäivän. Viimeisin työn riskien arviointi ja psykososiaalinen kuormitus- kysely on toteutettu 5/2025. Tulosten käsittely on vielä kesken.

Ergonomia

Ergonomialla tarkoitetaan työpisteen rakenteiden, työvälineiden, kalusteiden ja työmenetelmien kehittämistä ihmisten ominaisuuksien, toimintojen ja kykyjen mukaisiksi. Ergonomiassa havaitusta 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 olkalaukkuja.

Se on parempi selälle, mutta mahdollistaa myös nopeamman liikkumisen. Repun pakkaamiseen kannattaa myös kiinnittää huomiota. Asiakkaan kotona tapahtuvassa työskentelyssä ei aina pystytä ottaa 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 tapahtuvaa kirjaamiseen tietokoneelle tai puhelimeen.

Erilaiset luteet ja muut tuholaiset

Kotiin vietävien palveluiden työntekijät voivat kohdata asiakkaiden kotona erilaisia kotien tuholaisia, jotka voivat kulkeutua myös työntekijöiden mukana. Sininauhasäätiö-konserni järjestää säännöllisesti aiheeseen liittyvää koulutusta. 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.

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

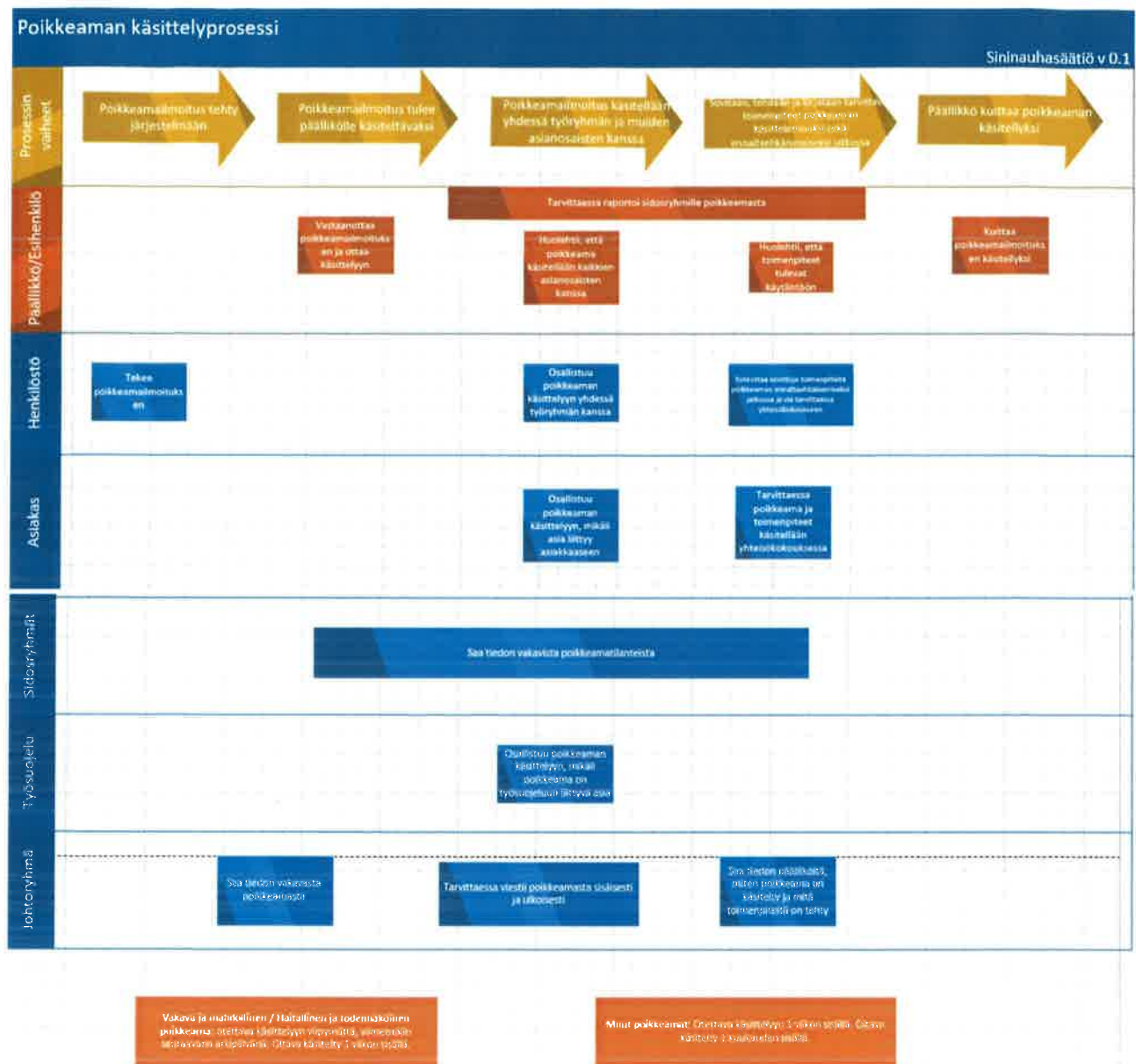
Sininauhasäätiö-konsernissa (Sininauhasäätiö ja Sininauha Oy) toteutetaan poikkeamaraportointia mahdollisimman matalalla kynnyksellä digitaalisesti, esimerkiksi tietokoneella tai mobiililaitteella. Tavoitteena on ollut ottaa huomioon erilaisten työturvallisuuteen liittyvien poikkeamatapahtumien, kuten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

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

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

Valvovien viranomaisten ja tilaajien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Heidän mahdollisiin selvityspyyntöihinsä, ohjauksiin ja päätöksiin reagoidaan yksiköissä viivytyksettä. Yksikön esihenkilö käy henkilöstön kanssa säännöllisesti läpi tiimipalaverissa 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 asumisyksikköjen poistumisturvallisuuden harjoittelu
- Sininauhasäätiö-konsernin osaamisen kehittämissuunnitelma
- Sininauhasäätiö-konsernin intrassa Työturvallisuuskäsikirja ja sen sisältämät toimintaohjeet

- Toimintayksikön turvallisuussuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poikkeamailmoitusprosessi
- Työtapaturmien sekä vakavien vaara- ja uhkatilanteiden tutkintaprosessi

Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus

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.

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit ja haittatapahtumien käsittely

Henkilökunta puuttuu mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin tai turvallisuus- tai laatupoikkeamiin korjaamalla tai poistamalla ne tai ilmoittamalla niistä esihenkilölleen. Viikoittaisissa työryhmän palaverissa 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 tiimipalavereissa. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus lähettää viesti omalla nimellään tai anonyymisti tai tehdä Whistleblowing-ilmoitus Sininauha Oy:n internetsivujen kautta tai he voivat olla suoraan yhteydessä Sininauha Oy:n palveluiden tilaajaan, kuten hyvinvointialueen yhteyshenkilö.

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

Asiakkaiden kvartaaleittain täyttämät asiakastyytyväisyyskyselyt on laadittu niin, että asiakas voi tuoda niiden avulla nimettömänä esiin epäkohtia. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan tuomaan keskusteluissa havaitsemansa epäkohdat esiin ja niihin suhtaudutaan vakavasti. Asiakkaalta tullut palaute pyritään käsittelemään viipymättä. Asiakkaalla itsellään on myös tilanne huomioon ottaen mahdollisuus osallistua keskusteluun. Asiakkaalle annetaan vastaus suunnitelluista toimintatapojen korjaamistavoista. Vakavassa tilanteessa yksikönpäällikkö vie asian tiedoksi palvelualuepäällikölle, jonka johdolla toimenpiteet asian korjaamiseksi suoritetaan. Asiakasta tiedotetaan asiasta ja toimenpiteistä. Tarvittaessa asiakasta voi olla yhteydessä ulkopuoliseen päihde-, sosiaali- tai potilasasiamieheen. Tarvittaessa henkilökunta myös avustaa asiakasta yhteydenotossa viranomaisiin.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja korjaaminen

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

Työntekijä tekee poikkeamailmoituksen sähköisesti, esimerkiksi tietokoneella tai älypuhelimella. Kun hän lomakkeen lopuksi painaa lähetä, menee saapuneesta poikkeamailmoituksesta tieto yksikön esihenkilölle sekä työsuojelutoimikunnan ja konsernin johtoryhmän jäsenille. Vakavissa poikkeamatapauksissa työntekijä on välittömästi puhelimitse yhteydessä yksikön esihenkilöön. Yksikön

esihenkilö aloittaa tarvittaessa jälkihoitotoimenpiteet tapahtumassa mukana olleelle henkilökunnalle yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työsuojelutoimikunta käsittelee kuukausittain tapahtuneet vakavat poikkeamailmoitukset, ja poikkeamailmoitusten perusteella esille nousseet turvallisuuspuutteet. Johtoryhmä seuraa konsernin turvallisuustilannetta säännöllisesti.

Poikkeamatilanteet ja -havainnot käydään läpi välittömästi tai viimeistään säännöllisissä tiimikokouksissa. Säännöllisissä tiimikokouksissa käydään läpi 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.

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.

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 palveluntilaaajalle ja Aluehallintovirastolle (työsuojelu).

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

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

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

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

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

ohjaaja perehdytetään Sinimittarin käyttöön ja saa siihen tarvitsemansa tuen. Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti Sinimittareiden täyttöasteita.

Kotiin vietävissä palveluissa palveluntarve arvioidaan ensimmäisten asiakkuuskuukausien aikana, sekä tarkistetaan säännöllisesti tai sopimusten edellyttämien aikavälien puitteissa. Palvelu on yksilöllistä ja kokonaisvaltaista, asiakkaan tilanteen huomioon ottavaa tukea ja toimintaa. Kuntouttavan tukikäyntien sisältö, määrä, tiheys ja tukikäyntien tavoitteet määritellään yksilöllisessä palvelu-/kuntoutussuunnitelmassa. Tukikäynnit voivat sisältää voiminnan seuranta, ohjausta ja tukea jokapäiväisissä toiminnoissa ja asioiden hoidossa sekä motivointia lääkehoitoon, sosiaalisiin suhteisiin ja harrastusten pariin. Kuntouttavien tukikäyntien tavoitteena on, että tukikäynnit asteittain vähenevät ja asiakas kuntoutuu itsenäisempään elämään. Tilaaja saa päivitetyn palvelu- ja kuntoutussuunnitelman kirjallisena. Sininauha Oy:llä on salattu sähköinen asiakastietojärjestelmä, jonne palvelu- ja kuntoutussuunnitelma on tallennettu. Myös dokumentoinnissa ja raportoinnissa noudatetaan palvelusopimuksia.

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

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

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

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

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 säästöjen mukaisesti.

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

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

Palveluissa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntöä sekä alan eettisiä ohjeistuksia, huoneenvuokralain säädäntöä sekä palveluntilaajan kanssa laadittua puite- tai palvelusopimusta. Kotiin vietävissä palveluissa kaikissa asiakastilanteissa kunnioitetaan ja huolehditaan aina jokaisen perusoikeuksista. Henkilökunta kunnioittaa aina asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Henkilökunnan keskeisenä pyrkimyksenä on toiminnallaan tukea ja rohkaista asiakkaita omaan mielipiteen ilmaisuun sekä vastuunottoon omasta elämästään asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti. Tavoitteena on tukea jokaisen asiakkaan osallisuutta oman elämänsä toimijoina ja vaikuttajina. Henkilökunta sopii asukkaan/asiakkaan kanssa tuen järjestämisestä sekä mahdollisista kotikäynneistä ja/tai asuntotarkastuksista. Huomioon otetaan aina asiakkaan terveyden- sekä päihtymyksen tilanne. Asiakkaat osallistuvat aina itse oman asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakkaat huolehtivat omista raha-asioistaan, ellei heille ole määrätty edunvalvojaa. Työntekijät tarjoavat asukkaille tukea raha-asoiden hoitamisessa. Asiakkaiden liikkumista ei rajoiteta.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaiden kanssa. Jokaisen asukkaan on sitouduttava asumisen sääntöihin, joilla varmistetaan jokaisen asumisturvallisuus. Uhkaava tai väkivaltainen käyttäytyminen ei ole sallittua. Tällaisissa tilanteissa henkilökunta on matalalla kynnyksellä yhteydessä viranomaisiin. Muutoin noudatetaan, mitä huoneenvuokralain säädännössä edellytetään.

Asiakkaalta tullut palaute pyritään käsittelemään viipymättä. Tilanne huomioon ottaen ilmoitusta epäasiallisesta kohtelusta voidaan käsitellä esimerkiksi yksikönpäällikön toimesta työntekijän

kanssa tai viikoittaisissa työntekijöiden tiimeissä. Tärkeää on myös pohtia toimenpiteitä asian korjaamiseksi. Asiakkaalla itsellään on myös tilanne huomioon ottaen mahdollisuus osallistua keskusteluun. Asiakkaalle annetaan vastaus suunnitelluista toimintatapojen korjaamistavoista. Vakavassa tilanteessa yksikönpäällikkö vie asian tiedoksi palvelualuepäällikölle, jonka johdolla toimenpiteet asian korjaamiseksi suoritetaan. Asiakasta tiedotetaan asiasta ja toimenpiteistä. Tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä ulkopuoliseen päihde-, sosiaali- tai potilasasiamieheen. Asiakkaita tuetaan sosiaaliasiamiehen yhteydenotossa ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot selvitetään asiakkaalle. Eritäin kiireellisissä tilanteissa asiakas voi soittaa yleiseen hätänumeroon 112. Tarvittaessa henkilökunta myös avustaa asiakasta yhteydenotossa viranomaisiin.

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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 omatyöntekijälleen.

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Hyvinvointialueilla tai kaupungeilla on oma sosiaali- ja potilasasiavastaavansa. Sosiaaliasiavastavien yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden internet-sivuilta. Työntekijät avustavat asiakkaita tarvittavien 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 asiakkaana 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

Länsi-uudenmaan 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

Keski-uudenmaan 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 yksikön-päällikön toimesta, yhteistyössä palvelualuepäällikön kanssa. Tapauskohteisesti käsittelyyn kutsutaan mukaan myös liiketoimintajohtaja, 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 huolehti-maan 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 sosiaaliviran-omainen voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovi-rastolle. 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 sosiaaliohjaajansa hyvinvointialueella. Sosiaaliohjaajan kanssa voidaan sopia työn-jaosta 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.

Omatyöntekijä

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

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Kotiin vietävien palveluiden asiakkaita ohjataan ja/tai saatetaan palvelusuunnitelman mukaisesti asukkaan omassa elinpiirissä olevien harrasteiden, yhteisöllisten paikkojen (muun muassa päiväkeskukset, AA- ja NA-ryhmät, seurakunta, järjestöt) toiminnan piiriin. Kotiin vietävien palveluiden asiakkailla on käytössä myös Sininauhasaatiön 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. Ryhmämuotoista toimintaa kehitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaiden sekä työryhmän kanssa.

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

Ravitsemus

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

Hygieniakäytännöt

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

Asiakkaat huolehtivat siivouksesta ja 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.

Myös toimintayksikön yleisten tilojen siisteyteen ja hygieniatasoon kiinnitetään huomiota.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

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

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

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

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa, vaan asukas on itse vastuussa lääkehoidosta.

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 muut vastaavat tahot.

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Toimitilat ja välineet

Kotiin vietävien palveluiden yksiköllä ei ole varsinaisia omia toimitiloja vaan asiakkaiden kanssa työskentely tapahtuu asiakkaan kotona, verkostoissa, julkisissa paikoissa tai Sininauhan yhteisissä toimitiloissa Elimäenkadulla. Elimäenkadun toimitiloissa on asiakashuoneita, joissa asiakkaita voidaan tavata. Yksikössä ei ole kameravalvontaa tai hälyttimiä.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa ja terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Kemiallisten epäpuhtauksien hallinta

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

Mikrobiologisten epäpuhtauksien hallinta

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

Fysikaalisten olosuhteiden hallinta

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

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

Riskien arviointi ja suunnittelu

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

Kotiin vietävien palveluiden yksikössä tehdään yhteistyötä Sininauhasäätiö-konsernin työsuojelun ja kiinteistöpalveluiden kanssa palo- ja pelastusturvallisuuden sekä kiinteistön turvallisuuden osalta. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Yhteistyötä tehdään myös erilaisissa kiinteistöturvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten korjaukset ja sisäilma-asiat.

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

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.

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 11 asumis- tai palveluohjaajaa. 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 ja toinen vastaa työtoiminnasta ja kiinteistöasioista. Toiminnan johtajalla/vastuuhenkilöllä on sosiaali- tai terveysalan tutkinto, johon sisältyy mielenterveysalalle suuntaavia opintoja (esim. sosionomi AMK tai sairaanhoitaja AMK tai sairaanhoitajan opistoasteen tutkinto). Muulla henkilöstöllä on vähintään lähihoitajan/mielenterveyshoitajan tutkinto.

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.

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 myös aina 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.

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

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

kerätty intraan tietopaketteja erilaisista työtä tukevista aiheista. Tietopaketit ovat laajoja ja koostuvat pääasiassa noin 1,5 tunnin luennoista. Luennoilla käsitellään esimerkiksi mielenterveyden ja päihteiden vaikutuksia toisiinsa ja mitä haittoja vähentävä työ tai toipumisorientaatio on. Luennoilla myös käydään läpi Sininauha Oy:n käytänteitä esimerkiksi kirjaamisvalmennusluentojen avulla tai naapurusto- ja ympäristötyön luennolla. Näistä luennoista osa on pakollisia jokaiselle henkilöstön jäsenelle. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua asiakasyön tai tiimityöskentelyn osaa- mista lisääviin ulkopuolisiin koulutuksiin yksikön päällikön harkitsemana. Jokainen työntekijä osallistuu vuodessa vähintään 4 työpäivän verran täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulutukset tukevat asiakastyön osaamista ja nivoutuvat Sininauha Oy:n strategian linjauksiin. Sininauha Oy:llä on käytössä myös työnkierron mahdollisuus, johon henkilöstöä kannustetaan.

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

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

Henkilöstön pätevyys tarkistetaan vuosittain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekisteristä.

Rikosrekisteriotteen pyytäminen

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

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

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

Toimitilat

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. Asiakasta on mahdollisuus tavata myös Sininauha Oy:n asiakastapaamisiin tarkoitetuissa tiloissa, tai muussa erikseen sovitussa paikassa, kuten julkiset palvelut tai harrastuspaikat. Asiakkailla on myös käytössään Sininauhasäätiön ja Oy:n Illusia päiväkeskukset.

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

Yhteiset toimitilat konsernilla 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.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Kiinteistön kamera- ja avaintenhallintajärjestelmien sekä paloilmamaisimien 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.

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

Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakas saa tarvitsemansa apuvälineet julkisen terveyden- tai sosiaalihuollon palveluista. Henkilökunta auttaa asiakasta hankkimaan hänen tarvitsemiaan apuvälineitä sekä tukee niiden käytössä. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineen luovuttajan ohjeiden mukaan sekä ohjaamassa paikassa.

Henkilökunnan saadessa tietoonsa asiakkaanapuvälineen aiheuttamasta vaaratilanteesta, henkilökunta tukee asiakasta tekemään ilmoituksen tai tekee asiakkaan puolesta ilmoituksen apuvälineen toimittajalle.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

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

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

Yksikönpäällikkö ja tiimiesihenkilöt valvovat ja opastavat, 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.

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

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

Toiminnassa noudatetaan yleisiä sosiaali- ja terveydehuollon säädöksiä sekä hyviä tapoja asiakas-kirjaamisen suhteen. Asiallinen, täsmällinen, hyvää käytäntöä noudattava dokumentointiohjeistus käydään läpi kaikkien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään käyttämään DomaCare-asiakastietojärjestelmää, joka tallentaa kaiken metadatan, miten ja kuka asiakastietoja on käsitellyt. Jokaisella DomaCaren käyttäjällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Sininauhasäätiö-konsernissa järjestetään henkilökunnalle kirjaamisvalmennuskoulutusta. Sininauhasäätiö-konsernin uusille työntekijöille tarkoitetuissa perehdyttämissäpäivissä kerrataan tietosuoja-asioita.

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

Varsinaisia akuutteja kehittämistarpeita ei ole toiminnassa todettu.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelmaa seurataan ja sen toteutumista arvioidaan yksikön henkilöstön ja esihenkilöiden kesken vähintään kvartaaleittain ja aina tarvittaessa. Sininauhasäätiö-konsernissa on parhaillaan meneillään omaevalvontasuunnitelman seurantaan liittyvä kehitystyö, jonka tarkoituksena on kehittää ja vahvistaa omaevalvontasuunnitelmien seurantaa yksikötasolla läpi organisaation. Omaevalvonnan seurantataulukko löytyy erillisenä **liitteenä**, osana yksikön omaevalvontasuunnitelmaa.

Linkki omaevalvontasuunnitelman seurantalomakkeelle:

[Omaevalvontasuunnitelman seurantalomake.xlsx](#)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 24.11.2025

Allekirjoitus Anu Mayer
Anu Mayer