

Sininauhasäätiö

Nuoli – nuorten kohtaamis- ja tukipiste omavaltavontasuunnitelma

Sininauhasäätiö-konserni on asunnottomuus- 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 sekä Turussa. Sininauha Oy:llä on Yhteiskunnallinen yritys- merkki.

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

Sininauhasäätiö-konsernilla (Sininauhasäätiö ja Sininauha Oy) on erikseen omavalvontaohjelma mikä kuvaa konsernitasoisesti, miten seuraamme tuottamiemme palvelujen ja toimintojemme saatavuutta, toteutumista, tuottavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja vaikuttavuutta sekä yhdenvertaisuutta ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat. Sininauhasäätiö-konsernin omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti saatavilla joko Sininauhasäätiön tai Sininauha Oy:n verkkosivuilla ja/tai nähtävillä yksikön tai toiminnan toimipisteessä, siten että palvelujen käyttäjillä on mahdollisuus tutustua niihin erikseen pyytämättä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palvelujentuottaja Nimi: Sininauhasäätiö Palveluntuottajan Y-tunnus: 0222440-3	
Toimintayksikön nimi Nuoli – nuorten kohtaamis- ja tukipiste	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asunnottomat, aktiivisesti päihteitä käyttävät 16–29-vuotiaat nuoret; päivällä 15 nuorta ja yöllä 12 nuorta	
Toimintayksikön katuosoite Mäkelänkatu 50 / Nokiankuja 1	
Postinumero 00510	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava Päivi Malmivaara Nuorten palveluiden päällikkö	Puhelin 044 763 0949
Sähköposti paivi.malmivaara@sininauhasaatio.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Vartiointipalvelu, Securitas	
Työnohjaus:	

Tämä omavalvontasuunnitelma kuvaa Nuoli - nuorten kohtaamis- ja tukipisteen toimintaa. Nuolen toimintaa rahoittaa sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA. Toiminta ei ole Aluehallintoviraston/Valviran luvan varaista toimintaa eikä toimintaan osteta alihankintana palveluja.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavvonnann suunnittelusta vastaa nuorten palveluiden päällikkö (Päivi Malmivaara paivi.malmivaara@sininauhasaatio.fi), tiimiesihenkilö (Robyn Puustinen) sekä henkilöstö. Henkilöstön kanssa suunnitelma käydään läpi vuosittain ja heillä on mahdollisuus kommentoida osaltaan sisältöjä. Suunnitelman ajantasaisuutta seurataan ja tiimipalavereissa varmistetaan asioiden ajantasaisuus esille tulleiden asioiden pohjalta. Henkilöstön kanssa suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Omaavvontasuunnitelmaan tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytystä.

Omaavvontasuunnitelma on nähtävillä työryhmän sähköisessä työtilassa, tulostettuna perehdytyskansiossa sekä tulostettuna asiakaskansiossa yleisessä tilassa.

Laadittu pvm. 16.8.2024

Tarkistettu pvm. 12.1.2026

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

- Nuoli on ympärivuorokautisesti auki toimiva kohtaamis- ja tukipiste 16-29-vuotiaille päihteitä käyttäville asunnottomille nuorille. Nuoli tarjoaa turvallisen paikan, ilman kuntarajoja ja Nuolessa voi asioida anonymisti.
- Nuolessa nuori on kaiken keskiössä. Autamme nuoria niissä asioissa, joissa nuori itse haluaa ja tuemme sekä tarjoamme apua nuorten erityispiirteet ja tarpeet huomioiden. Työn ydin on nuoren arvostava sekä välittävä kohtaaminen kunnosta ja päihtymystilasta riippumatta.
- Tavoitteenamme on rakentaa luottamus nuoreen, olla tukena ja läsnä sekä antaa nuorille keskusteluapua. Tavoitteena on nuoren kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen esim. hygienian hoitamisessa, ravinnon monipuolisuudessa sekä terveyden tärkeydessä.
- Nuolessa asioimiselle ei ole asetettu ala- tai ylärajaa eli kuinka kauan nuori saa asioida. Nuolen ikäraja luo raamit asioimiselle. Lisäksi esimerkiksi asiakkaan aggressiivisen käytös voi estää hänen pääsynsä yksikköön määrääjäksi.

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 poikkeamatapahtumat ja poikkeamat työmenetelmissä sekä -prosesseissa. Tämän perusteella tehdään riskien ehkäisyn ja hallinnan

toimenpiteiden suunnittelu. Riskienhallinta vaatii jatkuvaa arviointia ja sopeutumista muuttuviin olosuhteisiin ja uusiin riskeihin toimintaympäristössä.

Jokaisen vuoron alussa jokainen työntekijä suorittaa ”turvakävelyn” Nuolen tilassa. Kävelyssä tarkastetaan yleisten tilojen siisteys, wc- tilat, kulkuväylät, poistumisreitit. Lisäksi tuolit yms. mahdolliset tavarat laitetaan paikoilleen. Samalla havainnoidaan yleistä tunnelmaa ja ilmapiiriä asiakkaiden välillä.

Alla listaus tunnistetuista riskeistä:

- **Fyysinen ympäristö:**

- Portaat: Toimitilaan ei ole esteetön sisään kulku. Sisäänkäynnissä ja toimitilassa on portaita ja kaatumien portaissa voi olla mahdollista. Riski kaatumiseen kasvaa päihtyneenä.
- Kiinteistöllä on pelastussuunnitelma. Lisäksi yksikölle on laadittu oma pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.
- Vaaralliset esineet:
 - Esimerkiksi suojamaaton käytetty neula voi muodostaa riskin sekä asiakkaan, että henkilökunnan terveydelle. Riskiä on minimoitu siten, että toimitilasta löytyy riskijäteastioita eteisestä, kylpyhuoneesta ja asiakas wc-stä.
 - Tämän lisäksi lähiympäristössä tehdään kaksi kertaa viikossa ympäristökierroksia, joilla esimerkiksi neuloja ja muita jätteitä kerätään löydettyäessä. Ympäristökierroksilla käytetään keräyspihtejä sekä viiltosuojahanskoja. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset viiltosuojahanskat.
 - Ruoan laittamisessa tarvittavat terävät veitset yms. säilytetään lukitussa kaapissa. Lähtökohtaisesti teräviä veitsiä käyttää vain henkilökunta, tai asiakas voi käyttää niitä henkilökunnan valvoessa.
- Liukastuminen, kompastuminen: Sisäänkäynti piha-alueelle tapahtuu rautaportin ovesta missä kiinteä kynnys. Kynnys aiheuttaa kompastumisriskin. Yksikön piha-alue on pääasiassa betonia sisältäen myös betoniluiskan sisäänkäynnin yhteydessä. Piha-alue ja luiska voivat olla liukkaita etenkin talvella. Riskiä hallitaan mm. rikkomalla jäätä ja hiekoittamalla ulkoalueita. Apuna toimii kiinteistöhuolto, Töölön kiinteistöpalvelu.
- Ampuma-ase
 - Päihteitä käyttävällä saattaa olla mukanaan erilaisia vahingoittamiseen tai itsepuolustukseen tarkoitettuja esineitä, kuten puukkoja, teräaseita, astaloita tai ampuma-aseita. Lähtökohtaisesti nuorille ei tehdä tarkastuksia eli heitä tai heidän tavaroitansa ei tutkita sen varalle, että heillä olisi aseita.

- Ampuma-aseesta ilmoitetaan kuitenkin aina poliisille välittömästi, jos sellainen havaitaan.
- Tavaroiden/laatikoiden kantaminen
 - Piha-alue voi olla liukas nopeiden säävaihteluiden vuoksi erityisesti talvella.
 - Kaiteesta on hyvä pitää kiinni, kun kulkee porttikongin mäkeä ylös tai alas.
 - Erityisesti liukkaalla tai raskaiden kantamusten tuominen tapahtuu Asumispalveluysikkö Pessin aulan kautta hissillä 3. kerrokseen ja Somixin tilojen kautta piha-alueelle, jossa kulkutiellä on ramppi. Tavarat voidaan kantaa sisälle Nuolen ns. takaovesta. Tavaroiden kantaminen tarvittaessa kahden työntekijän voimin.
- Yleinen turvallisuus / järjestys:
 - Nukkumista ja lepäämistä varten tarkoitettujen patjojen paikat on määriteltä, jotta tiloissa on turvallista liikkua ja hätäpoistumistie reitit pysyvät avoinna. Patjojen sijoittelusta on erillinen liite.
 - Kaikille työvälineille on mietityt säilytyspaikat. Käytön jälkeen tavarat tulee aina laittaa paikalleen.
- Yksikkö on varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä (sprinkler).
- **Sosiaalinen ympäristö:**
 - Naapuruston huomioiminen: Toisinaan henkilökunnalle tulee yhteydenottoja naapurustolta, esimerkiksi näpistyksistä lähikaupasta tai naapuritaloyhtiöistä. Riskiä on pyritty minimoimaan tiedottamalla naapuruston huomioimisesta, sekä varhaisella puuttumisella erilaisiin tilanteisiin ja tapahtumiin. Riskin hallitsemiseksi vuorovaikutus naapuruston kanssa on ensisijaista, jotta pääsemme puuttumaan tapahtuneisiin häiriöihin.
 - Henkilökunnan toimintatavat voivat muodostaa riskin esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuden suhteen. Riskienhallinnaksi pyrimme tekemään päätöksiä aina asiakkaan edun mukaisesti ja ottamaan kaikessa päätöksenteossa asiakasnäkökulman huomioon. Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset ja muu saatu palaute on keskeistä henkilökunnan toimintatapoja arvioidessa. Tiivis ja toimiva kontakti asiakkaaseen on keskeistä riskinhallitsemiseksi.
 - Henkilökunnan riittävyys: Kriittisiä ovat äkilliset sairastumistapaukset ja niiden korvaaminen. Riskiä pyritään hallitsemaan selkeyttämällä toimintaohjeita, sekä riittäväällä sijaisten rekrytoinnilla.

- Henkilökunnan kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin tukeminen on keskeistä sairauspoissaolojen ennaltaehkäisyssä. Työhyvinvoinnin kehittämisessä korostuu esihenkilöiden johtamistaidot.
- Päihteiden käyttö / muut asiakkaat: Päihteiden käyttö aiheuttaa toisinaan riskejä etenkin asiakkaiden välisessä kanssakäymisessä. Etenkin muuntohuumeet saattavat tehdä asiakkaan käytöksestä ennustamatonta ja tilanteisiin voi liittyä fyysistä väkivaltaa. Riskin hallitsemiseksi henkilökunnan näkyvyys ja asiakkaisiin luodut kontaktit ovat ensiarvoisen tärkeitä. Tilanteet käydään aina asiakkaan kanssa läpi ja sovitaan jatkosuunnitelmasta, sekä miten tapahtunutta voitaisiin ennaltaehkäistä jatkossa. Päihteiden käyttöön liittyy muita erittäin huomattavia riskejä, jotka pahimmassa tilanteessa voivat johtaa asiakkaan kuolemaan. Näitä ovat esimerkiksi yliannostukset, päihtymystilasta johtuvat hetken mielijohteet ja tarttuvat taudit. Näitä riskejä pyritään vähentämään henkilökunnan osaamisen vahvistamisella ja haittoja vähentävällä työotteella.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Konsernin turvallisuusohjeet ja koulutusmateriaali
- Yksikkökohtaiset turvallisuusohjeet, palo- ja pelastussuunnitelma, Perehdytysopas osat 1 ja 2
- Ensiapu- ja hoito-ohjeet ml. toimintaohjeet pistos-, purema- tai viiltotapaturman sattuessa
- Kylmälaitteiden lämpötilaseuranta
- Varhaisen välittämisen malli
- Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely
- Työtapaturmien sekä vakavien vaara- ja uhkatilanteiden tutkintaprosessi
- Työpaikkaselvitys (tehty 6/2023)
- Työnriskien ja psykososiaalisen kuormituksen arviointi tehty 5/2023
- Naapurustotyön suunnitelma

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnan laatu huomioiden turvallisuus on keskeinen osa riskien hallintaa.

- Riskien arviointi: Kartoitetaan ja arvioidaan työpaikan mahdolliset riskit ja vaaratilanteet, jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen.

- Koulutus ja tietoisuuden lisääminen: Tarjotaan työntekijöille asianmukaista ja säännöllistä koulutusta turvallisten työtapojen noudattamisesta, turvallisuusrutiineista ja riskien tunnistamisesta. Huolehditaan uusien työntekijöiden asianmukaisesta perehdyttämisestä. Yksiköissä suoritetaan säännöllisesti turvallisuuskävelyjä, joiden avulla vahvistetaan työntekijöiden turvallisuusosaamista.
- Työympäristön parantaminen: Panostetaan ergonomiaan, työtilojen järjestelyyn ja työympäristön viihtyisyyteen, jotta vähennetään tapaturmia ja terveysongelmia.
- Turvallisuuskäytäntöjen ja -ohjeiden kehittäminen: Laaditaan selkeät turvallisuusohjeet ja -prosessit, jotka ohjaavat toimintaa onnettomuustilanteissa tai hätätilanteissa. Päivitetään niitä saatujen kokemusten perusteella.
- Varhainen puuttuminen ja vaikuttaminen: Poikkeamailmoitusseuranta, joka mahdollistaa varhaisen puuttumisen ongelmiin ja konflikteihin työpaikalla ennen kuin ne eskaloituvat.
- Säännöllinen seuranta ja arviointi: Suoritetaan jatkuvaa seurantaa ja arviointia sekä tarvittaessa tarkastuksia työturvallisuuden tilanteesta ja tehdyistä toimenpiteistä jatkuvan parantamisen ja työturvallisuustason ylläpitämisen varmistamiseksi.

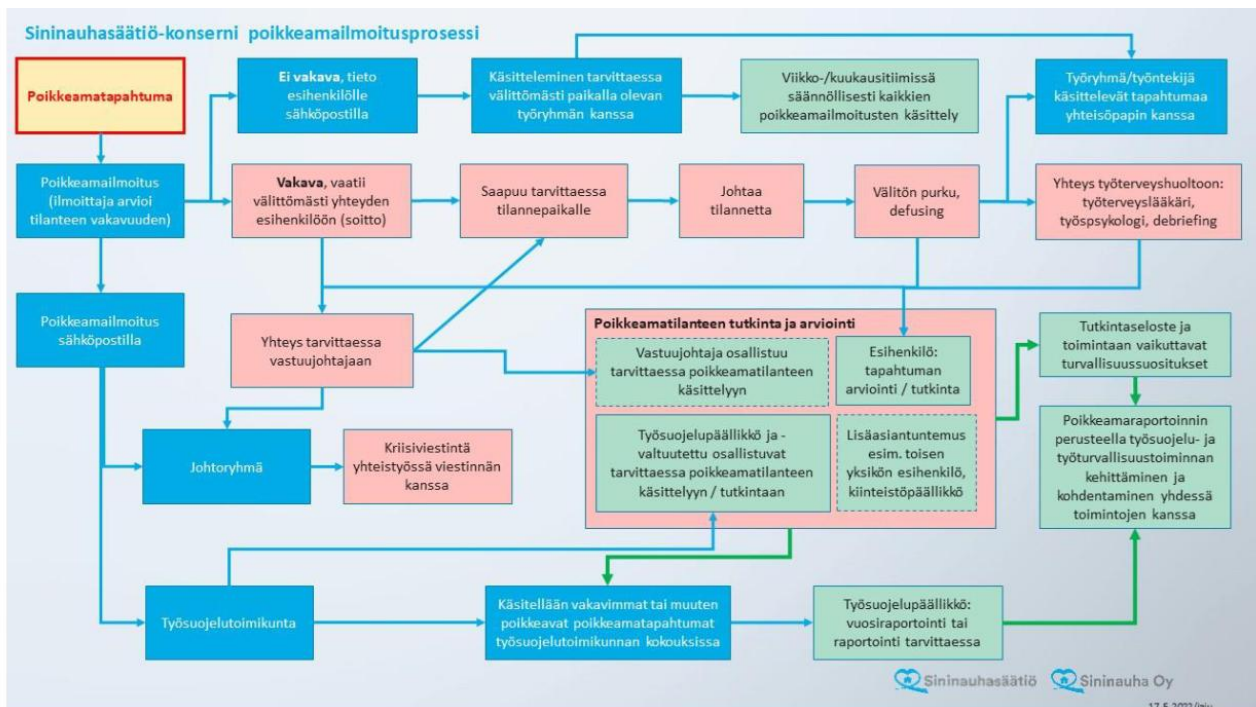
Ilmoitusvelvollisuus

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

- Toiminta ei ole sosiaalihuoltolain alaista toimintaa.
- Henkilökunta puuttuu mahdollisuuksien mukaan välittömästi havaitsemiinsa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin ja turvallisuus- tai laatupoikkeamiin korjaamalla tai poistamalla ne, tai ilmoittamalla niistä esihenkilölleen. Haitta- eli poikkeamatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan sähköisesti poikkeamailmoituslomakkeeseen esimerkiksi tietokoneella tai älypuhelimella. Lomake on saatavilla Sininauhasäätiö-konsernin intranetistä. Lomakkeen täyttämisen opetteleminen on osa perehdytysprosessia. Kun poikkeamailmoitus lähetetään, menee saapuneesta poikkeamailmoituksesta tieto yksikön esihenkilölle sekä työsuojelutoimikunnan ja konsernin johtoryhmän jäsenille.
- Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omaavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.
- 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.

- Dokumentoitua tietoa tarkastellaan myös vuositasolla ja ilmenevien tarpeiden perusteella suunnitellaan esimerkiksi henkilökunnan koulutuksia. Tilanteet kirjataan myös Domacare järjestelmään vuorokohtaiseen tiedotteeseen, raportoidaan vuoron vaihdossa seuraaville työntekijöille ja esihenkilölle sekä käsitellään tiimipalaverissa.



Asiakkaiden ja omaisten havaitsemien epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien käsittely

- Asiakkaat ja omaiset raportoivat havaitsemansa epäkohdat suoraan henkilökunnalle ja ne vietään käsiteltäväksi tiimiin ja / tai yhteisökokoukseen. Tarvittaessa toiminnasta vastaava esihenkilö ohjaa asian käsittelyn eteenpäin.

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi

- Työtapaturmien sekä vakavien poikkeamatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden tutkinta on prosessi, johon kuuluu useita vaiheita. Aluksi tapahtuma dokumentoidaan. Tarvittaessa koostaan tutkintaryhmä, joka koostuu henkilöistä, jotka eivät olleet suoraan tapaturmaan osallisina. Tutkintaa johtaa työsuojelupäällikkö, yksikön päällikkö tai konsernin johtoryhmän jäsen. Tutkintaryhmä analysoi tapahtuman syitä ja olosuhteita sekä haastattelee tapahtumassa

osallisina olleita henkilöitä. Ryhmä pyrkii tunnistamaan välittömiä ja perussyitä tapahtumalle. Tämän jälkeen tutkintaryhmä antaa toimenpidesuosituksia ja ehdotuksia tapahtuman toistumisen estämiseksi. Tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja raportoidaan asianmukaisille tahoille Sininauhasäätiö-konsernissa. Suositusten toteutumista seurataan ja tarvittaessa tehdään lisämuutoksia tai korjaavia toimenpiteitä.

- Poikkeamatilanteet ja -havainnot käydään läpi välittömästi tai viimeistään viikoittaisissa tiimipalaverissa. Tapahtuneista poikkeamista keskustellaan yhdessä työryhmän kanssa ja sovietaan korjaavista toimenpiteistä. Korjaavat toimenpiteet kirjataan tiimipalaverimuistioon. Tarvittaessa viestintää voidaan tehostaa sähköpostitse tai asiakastietojärjestelmän viestintäkanavaa hyödyntäen.
- Poikkeamailmoitusten käsittelyssä tärkeää on keskittyä siihen, miten tapahtunut tilanne voidaan jatkossa ennaltaehkäistä. Mikäli asia sitä vaatii, vie nuorten palveluiden päällikkö Sininauhasäätiön kehittämistoiminnan johtoryhmään käsiteltäväksi. Jos tarve korjata esimerkiksi ohjetta, niin se päivitetään suoraan toimintokohtaisiin ohjeisiin ja siitä tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalaverissa sekä Teams-kanavalla.
- Lisäksi noin kuuden viikon välein järjestetään tiimipäivä, johon osallistuu yksikön henkilökunta. Tiimipäivässä tavoitteena on toiminnan laadullinen kehittäminen entistä paremmaksi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisen kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla (yksikönpäällikkö, tiimiesihenkilö). Työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä toiminnasta vastaavalle taholle.
- Jos asiakas on ollut osallisena haitta- tai poikkeamatapahtumaan, pyritään hänen kanssaan järjestämään tapaaminen, 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.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

- Toiminta on anonyymiä ja asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaille ei laadita kirjallisia hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmia. Kaikki asiakasta koskeva tuki ja siihen liittyvä ohjaus perustuu asiakkaan omaan tarpeeseen ja toiveeseen. Asiakas on vastuussa omien asioidensa edistämisestä ja sovittujen tapaamisten toteutumisesta.

Asiakkaan kohtelu, itsemääräämisoikeus, rajoitustoimenpiteet

- Toiminnan lähtökohtana on arvostava ja kunnioittava kohtaaminen. Tämä varmistetaan siten, että henkilökunta on asiantuntevaa ja perehtynyttä mm. haittoja vähentävästä työotteesta, sekä jo rekrytointivaiheessa selvittämällä, että työ on heidän arvomaailmaansa soveltuvaa.
- Asiakkaat asioivat palvelussa vapaaehtoisesti sekä anonyymisti. Asiakas itse määrittelee mihin asioihin ja milloin hän kaipaa apua ja tukea. Henkilökohtaisten virastoasioiden hoitamisen asiakas voi hoitaa toimistosta yksityisyyden mahdollistamiseksi. Asiakkaalla on oikeus poistua palvelusta halutessaan.
- Toimintaan on asiakkaille laadittu säännöt ja ohjeistukset, joilla pyritään luomaan kaikille turvallinen tila. Ohjeet ja säännöt käydään kaikkien uusien asiakkaiden kanssa läpi sekä niistä muistutetaan säännöllisesti yhteisökokouksissa. Säännöt ja ohjeistukset ovat myös nähtävillä seinällä asiakastilassa. Sääntöjä ja ohjeistuksia päivitetään tarvittaessa.
- Toiminnassa ei tehdä rajoittamistoimenpiteitä. Kuitenkin esimerkiksi asiakkaan aggressiivisen käytöksen vuoksi hänen pääsynsä yksikköön voidaan määrajaksi rajata (porttikielto). Lähtökohtaisesti porttikiellot ovat lyhyitä, kuten kuluvaan päivän loppuun saakka ja niiden pituudesta sovitaan työryhmän kesken. Jos tilanteessa on jouduttu kutsumaan vartijat tai poliisi, niin silloin asiakkaan pääsy palveluun evätään kolmeksi vuorokaudeksi. Jos esim. aggressiivinen käytön jatkuu yhä uudelleen rajauksen jälkeen niin seuraava rajaus voi olla pidempi. Rajauksen aikana asiakkailla on oikeus oman kunnan lakisääteisiin asunnottomien palveluihin.
- Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä henkilökunnan lisäksi mahdollisuus keskustella asiasta toiminnasta vastaavan tiimiesihenkilön tai nuorten palvelujen päällikön kanssa. Asiakkailla on mahdollisuus antaa anonyymisti palautetta myös Sininauhasäätiön nettisivujen palautelomakkeen kautta. Nuorten palveluiden päällikkö ja tiimiesihenkilö varmistavat arjessa asiakkaiden laadukkaan, ammatillisen ja asiallisen kohtelun. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, asiaan puututaan välittömästi lähiesihenkilöiden toimesta
- Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käsitellään keskustelemalla asiasta yhdessä tarvittavien henkilöiden kanssa ja tarkastelemalla mahdollisia asiaan liittyviä prosesseja. Asiakasta ohjataan tarvittaessa tekemään myös rikosilmoitus.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

- Asiakkaat (ja heidän läheisensä) osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen esimerkiksi antamalla palautetta toiminnan arjessa suullisesti tai kirjallisesti. Sininauhasäätiön nettisivuilla on myös sähköinen palaute/yhteydenottolomake. Lisäksi ajatuksia ja

palautetta toiminnasta ja sen kehittämisestä kysytään säännöllisesti yhteisökokouksissa. Yhteisökokouksista laaditaan muistio kaikille nähtäväksi.

- Asiakaspalautetta voi antaa aina henkilökunnalle toiminnan auki ollessa. Kirjallisesti asiakaspalautetta kerätään neljä kertaa vuodessa Roidu järjestelmään.

Asiakkailta saatu palaute ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa

- Toiminnassa pyritään vastaamaan kehittämisideoihin ja palautteisiin mahdollisuuksien ja olemassa olevien resurssien puitteissa. Asiakkaiden esittämät ehdotukset kirjataan ylös ja myös toteutuneita ehdotuksia mitataan. Tieto raportoidaan myös rahoittajalle.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

- Nuorten palvelujen päällikkö Päivi Malmivaara, paivi.malmivaara@sininauhasaatio.fi p. 044 763 0949

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta

Avoinna ma-to 09-11

Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Soita +358 9 310 43355

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi (Linkki avaa oletussähköpostiohjelman)

Neuvonta

puh. 09 310 43355 (Linkki aloittaa puhelun) ma-to klo 9-11

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkEVahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista

- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: 09 5110 1200

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

Muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Mahdolliset muistutukset ja päätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä yksikkö- ja konsernitasolla asianmukaisella tavalla, esimerkiksi tekemällä mahdollisia muutostoimenpiteitä toiminnassa tai toimintaympäristössä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa

Omatyöntekijä

- Nuolen palvelu ei ole sosiaalihuoltolain alaista toimintaa. Nuolen asiakkuuksista on tehty asiakassegmentointi sen mukaan, miten kauan asiakkuus kestää ja mikä on tuen tarve asiakassuhteen aikana. Segmentit ovat pyörähtäjät, piipahtajat, pysähtyjät, palaajat.
 - **Pyörähtäjän** oleskelu Nuolella on lyhyt, yhdestä käyntikerrasta kahteen viikkoon. Hänen tuentarpeensa on kevyt ja kertaluonteinen. Avun saatuaan hän jatkaa eteenpäin eikä tarvitse enää Nuolen palveluita.
Pyörähtäjiin kuuluvat myös nuoret, jotka eivät suoranaisesti ole Nuolen kohderyhmää esimerkiksi työperäisesti maahan tulleet, yli 30-vuotiaat jne. Heidän sen hetkiseen tuentarpeeseen pyritään kuitenkin vastaamaan ja heidät ohjataan heille kuuluvien palveluiden piiriin.
 - **Piipahtaja** käy säännöllisesti oman tarpeensa mukaan Nuolella viipyen aina muutamman päivän kerrallaan. Hänen tuentarpeensa on toistuva ja usein monia asioita hoidetaan lyhyessä ajassa. Piipahtajiin kuuluu esimerkiksi piiloasunnottomia.
 - **Pysähtyjän** aika Nuolella voi vaihdella paljon, kuukaudesta jopa yli vuoteen. Hänen tuentarpeensa vaihtelee kevyestä kokonaisvaltaisempaan tukeen. Pysähtyjä hyötyy suunnitelmallisesta ja tavoitteellisesta ohjauksesta. Pysähtyjiin kuuluu sekä pitkäaikaisasunnottomia, että juuri asunnon menettäneitä.
 - **Palaaja** on jo kerran lähtenyt Nuolesta eteenpäin saatuaan asunnon. Hän palaa takaisin Nuolen palveluun asumisen päätyttyä. Asumisen päättymisen syynä voi olla

esimerkiksi kertynyt vuokratvelka tai häiriökäyttäytyminen asumisen aikana. Hänen tuentarpeensa on usein suurempi, kun lähtiessä.

Omaohjaaja nimetään pysähtyjille, piipahtajille ja palaajille. Työvuoroissa olevat ohjaajat hoitavat kaikkien nuorten asioita tasapuolisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky

- Asiakkaille ei tehdä palvelu- tai hoitosuunnitelmaa.
- Kaikki toiminta lähtee asiakkaasta itsestään. Asiakkaalla ei tarvitse olla muutosmotivaatiota omaan tilanteeseensa liittyen. Asiakkaalle kerrotaan kunnan tarjoamista päihde-, terveys- ja asunnottomuuspalveluista ja asiakasta ohjataan ja autetaan palveluihin pääsemisessä.
- Yksiköön myös jalkautuu eri kunnan palveluita esimerkiksi asunnottomien palveluista ja päihdepalveluista. Asiakasta ohjataan myös hoitamaan omia asioitaan esim. henkilökortti, pankkitunnukset jne. Lisäksi asiakasta ohjataan korjaamaan omat jäljet, huolehtimaan hygieniasta, omasta ravinnosta ja levosta sekä huolehtimaan pyykin pesusta.
- Asiakasta ohjataan ja kannustetaan osallistumaan yhteisiin toimintoihin kuten ryhmät, ympäristökierrokset sekä yhteisökokoukset. Lisäksi siivoamaan jne.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

- Joka päivä kaikki asiakkaat ohjataan ulkoilemaan vähintään tunniksi (huoltokatko päivittäin klo 20-21). Toiminnassa on säännöllisesti ryhmiä ja retkiä, mihin asiakkaita kannustetaan osallistumaan. Lisäksi konsernitasoisesti järjestetään viikoittain vapaaehtoisten koordinoima Toiminta-tiistai, joita mainostetaan asiakkaille.

Asiakkaiden toimintakyky, hyvinvointi ja kuntouttava toiminta

Työskentelyssä käytetään Sinimittari-työkalua (pysähtyjät, palaajat, osa piipahtajista). Sinimitarissa on viisi eri teemaa (talous, arjen hallinta, terveys, hyvinvointi, osallisuus) ja jokaisessa teemassa viisi tasoa. Tavoitteiden etenemistä seurataan nuoren kanssa.

- Esimerkki Sinimittarin käytöstä: asiakkaalla ei tarvitse olla muutosmotivaatiota esim. päihteiden käytön vähentämiseen tai lopettamiseen liittyen. Jos asiakas ilmoittaa halukkuutensa esim. päihteiden käytön vähentämiseen liittyen tai halukkuuden hakeutua korvaushoittoon, niin tilannetta aletaan edistää nuoren ehdoilla. Tilanteen eteneminen kirjataan Sinimittariin vähintään kerran kuukaudessa.

Ravitsemus

Ruokahuolto

- Joka päivä aamuisin tarjolla aamupala (esim. puuroa, leipää, kahvia/teetä), päivällinen klo 17 ja iltapala (vaihtelevasti leipää ja riippuen mitä on tullut Stadin safkan hävikkiruokaa). Lisäksi jääkaapista on mahdollista ottaa välipalaa, jos sitä on tarjolla.
- Päivällinen tarjotaan päivittäin ja sitä varten tarvittavat elintarvikkeet ostetaan verkkokaupasta kahden viikon välein. Lisäksi Stadin safkalta tulee koululta saatua hävikkiruokaa tiistaista perjantaihin. Stadin safka toimittaa muuta hävikkiruokaa kerran viikossa, keskiviikkoihin. Hävikkiruokalla pystytään täydentämään ja monipuolistamaan tarjottavaa ruokaa.

Erityiset ruokavaliot ja rajoitteet

- Ruokavaliot ja rajoitteet pyritään ottaa huomioon, jos ne tulee henkilökunnan tietoon.

Asiakkaiden riittävä ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen seuranta

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

Hygieniakäytännöt

Yksikön yleinen hygieniataso

Nuolessa noudatetaan Stadin safkan elintarviketurvallisuusoppaan ohjeistusta ruoka-aputoiminnasta sekä siivous- ja puhtaanapitokäytännöistä. Siivous- ja puhtaanapitokäytännöt ovat säännöllisiä ja niiden tueksi on laadittu lomakkeet, joista ilmenee päivittäin, viikoittain, kuukausittain ja vuosittain tehtävät työt.

- Käytössä olevien kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät perehdytyskansista sekä Teamsista (Ohjeistukset->Käyttöturvallisuustiedotteet).
- Tiloissa tehdään henkilökunnan toimesta tuholoistarkastus tarvittaessa (mikäli havaitaan tarvetta ammattilaisen arviolle tai myrkytystoimenpiteille, nämä tilataan).

Asuinhuoneiden siivous

- Palvelu ei sisällä asumispalveluja.

Yksikön yleisten tilojen siivous

- Tilojen ylläpitosiivouksesta vastaavat toiminnan henkilökunta. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua siivoamiseen. Tila siivotaan joka päivä kaksi kertaa. Päivällä tehdään perussiivous (imurointi, lattioiden pesu, pintojen pyyhkiminen) ja iltaisin huoltotauon aikana tehdään ylläpitosiivous sisältäen myös lattioiden imuroinnin ja pesun sekä pintojen pyyhkimisen. Yövuorossa siivotaan toimistotilat, wc-tilat, suihkuhuone sekä henkilökunnan sosiaalitila. Lisäksi sunnuntaisin tehdään kaikkiin tiloihin tarkempi ja laajempi siivous.

- Lisäksi yleisiä siistimistehtäviä tehdään kaikissa vuoroissa (pöytien pyyhkiminen, tiskit, pyykin pesu, kahvojen ja asiakaspuhelimen ym. desinfiointia). Tarvittaessa tilaan tilataan ulkopuolisen järjestämä suursiivous, lattioiden puhdistus ja vahaus.
- Siivousten toteutuminen kirjataan viikkotasoiseen seurantalomakkeeseen.

Pyykkihuoolto

- Henkilökunta pesee lepäämisestä ja peseytymisestä syntyneet pyykit (pyyhkeet, tyynyliinat, viltit) kiinteistössä sijaitsevilla ammattikäyttöön tarkoitetuissa pesukoneissa ja kuivausrummuissa päivittäin.
- Lisäksi toiminnan omassa tilassa on pesukone ja kuivausrumpu ja niissä voidaan pestä pieniä määriä sekä toiminnasta että asiakkailta tulevaa pyykkiä.

Yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon perehdytys ja koulutus ohjeiden ja standardien mukaisesti

- Perehdytyksessä henkilökunta perehdytetään puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon. Lisäksi henkilökunta saa turvallisuuskoulutusta ja perehdytystä, esimerkiksi pisto- ja eritetapaturmien ennaltaehkäisyyn ja hoitoon.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimiesihenkilö Robyn Puustinen robyn.puustinen@sininauhasaatio.fi

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisy

- Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään esimerkiksi hyvällä käsihygienialla, välttämällä lähikontakteja sekä tarvittaessa henkilösuojaimea käyttämällä. Toimitilojen siivousta voidaan tehostaa infektiokaudella. Sairauksien leviämistä ehkäistään sillä, ettei henkilökunta tule sairaana töihin.
- Sairastuessaan asiakkaita ohjataan hakeutumaan terveydenhuollon palveluihin.
- Tarvittaessa, esimerkiksi pandemiatilanteissa, voidaan perustaa organisaation sisällä erillinen moniammatillinen valmiusryhmä. Valmiusryhmä seuraa poikkeustilannetta, kuten pandemia, ja antaa tarvittavia ohjeistuksia infektioiden leviämisen ennaltaehkäisyyn sekä koordinoi varautumista ja valmiutta poikkeustilanteessa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden suunhoitoa, kiireetön sairaanhoitoa ja kiireellinen sairaanhoitoa sekä äkillinen kuolemantapaus

- Palvelu ei sisällä terveydenhuollon toimintaa. Hoitoon ohjaus kiireettömissä tilanteissa kunnallisiin terveystalouksiin tai esim. paperittomien klinikalle. Resurssien salliessa lähdemme saattamaan palveluihin. Saattoa vaativissa tilanteissa hyödynnämme myös verkostojen apua. Kiireellisissä ja akuuteissa tilanteissa soitetaan 112.
- Palvelu ei sisällä lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajiin ja eri hallinnonaloihin.

- Toiminta on lähtökohtaisesti anonyymiä, mutta asiakkaan kirjallisella suostumuksella ja niin toivoessa henkilökunta voi olla puhelimitse yhteydessä asiakkaan kanssa tilanteen vaatimiin verkostoihin. Lähtökohtaisesti asiakkaita tuetaan kuitenkin asioiden ja verkostojen hoitamisessa itse.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Toimitilat ja välineet

- Yksikölle on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, sekä poistumisturvallisuusselvitys. Palotarkastus kohteeseen tehdään säännöllisesti.
- Toimitilojen ylläpidosta vastaa Sininauhasäätiön huolto, yhteistyössä Töölön kiinteistöpalvelun kanssa.

Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit

- **Kemiallisten epäpuhtauksien hallinta**

Turvalliset ja asianmukaiset siivousaineet, kemikaalit ja muut aineet. Voimassa oleva kemikaaliluettelo ja niihin liittyvät käyttöturvallisuustiedotteet. Henkilökunta on perehdytetty kemikaalien oikeaoppiseen käyttöön, kuten siivousaineet. Kemikaalit varastoidaan oikein ja ne on merkitty asianmukaisesti.

- **Mikrobiologisten epäpuhtauksien hallinta**

Tilat on puhtaat ja hygieeniset säännöllisen siivouksen ja tarkistusten avulla. Tarvittaessa tehdään puhdistus- ja desinfiointitoimenpiteitä, esimerkiksi tuholaishavaintojen yhteydessä.

- **Fysikaalisten olosuhteiden hallinta**

Sisäilman lämpötilan seuranta varmistaen, että se on terveydelle sopivia. Erityisesti kesäaikaan. Kiinteistöhuollolle ilmoitetaan havaitut poikkeamat. Toiminnan meluolosuhteet pyritään pitämään sallittavina. Mahdollisten remonttien ja huoltojen aiheuttaessa melua, informoimme niistä asiakkaita. Sininauhasäätiö-konserni kiinteistöhuolto valvoo ja huoltaa suunnitelman mukaisesti ilmanvaihtojärjestelmiä ja varmistaa riittävän ilman laadun.

Riskien arviointi ja suunnittelu

- Riskinarviointimenetelmä tunnistaa tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit.
- Yksikössämme toteutetaan kolmen 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. Henkilökunta koulutetaan terveydensuojelutoimenpiteiden noudattamiseen.
- Tietoa ja ohjeita jaetaan tilojen käyttäjille, jotta he voivat osallistua terveyshaittojen ehkäisyyn. Esimerkiksi ohjeet pandemian aikana tai kuinka ehkäistään meluhaitat.

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

Viranomaisyhteistyö

- Yksikössä 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 arkeen henkilökunnan ja asiakkaiden koulutuksen ja harjoittelun keinoin. Yhteistyötä tehdään myös erilaisissa kiinteistöturvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten korjaukset ja sisäilma-asiat.
- Toimintayksiköissä on käytössä niin sanottu poliisin ”ryöstöhäly”. Hälytyksen tapahduttua poliisi saapuu kohteeseen useamman yksikön voimalla. Poliisiviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaiden, henkilöstön ja kiinteistön turvallisuuden lisäämiseksi.
- Toimintayksiköissä on käytössä ulkopuolinen vartiointipalvelu, esimerkiksi häiriötilanteiden hallintaan tai tilanteiden turvaamiseen, jos on arvioitu niissä olevan turvallisuusriskejä. Yksikönpäällikkö ja työsuojelupäällikkö huolehtivat yhteistyöstä vartiointiliikkeen kanssa.

- Kiinteiden turvavälineiden huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.

Henkilöstö

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

Henkilöstön riittävyys

- Toiminta ei ole luvan varaista eikä henkilöstömitoitusta ole siten määritelty.
- Avustus päätös ja toimintasuunnitelma (hankehakemus) määrittelevät henkilöstömitoituksen. Jokaisessa vuorossa (aamu-, ilta- ja yövuoro) on aina kaksityöntekijää. Lisäksi aamuvuorossa usein myös tiimiesihenkilö.
- Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä tarkastellaan ja seurataan mm. suhteessa asiakasmääriin, poikkeamatilanteisiin, henkilökunnan esille tuomiin asioihin sekä henkilöstöhyvinvointikyselyn tuloksiin liittyen.
- Kuormituksen vähentämiseksi henkilöstömitoitusta voidaan nostaa tilapäisesti ja tarvittaessa säädellä esimerkiksi aukioloaikoja.

Sijaiskäytännöt

- Sijaisia käytetään aina tarpeen mukaan. Sijaiset perehdytetään perehdytysvuorojen avulla sekä käymällä läpi tarvittavat perehdytysmateriaalit. Sijaisia käytetään paikkaamaan poissaoloja (sairaus ja vuosiloma). Tiimiesihenkilö voi lyhytaikaisesti paikata toista ohjaajaa. Hankkeen sijaiskuluihin asetettu budjetti myös määrittää sijaisten käytön mahdollisuuksia.

Lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi

- Tiimiesihenkilöä ei normaalitilanteessa lasketa palvelun henkilöstövahvuuteen asiakastyön näkökulmasta.

Rekrytoinnin periaatteet

- Nuorten palveluiden päällikkö on vastuussa yksikön henkilöstöstä ja valitsee toimintaan soveltuvat henkilöt yhdessä tiimiesihenkilön, 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 asukas.

Kielitaidon varmistaminen

- Varmistetaan rekrytointivaiheessa.

Rekrytoinnin periaatteet?

- Rekrytoinnissa on käytössä Sininauhasäätiön yhteiset rekrytointiperiaatteet. Yksityisen sosiaalipalvelualan TES.
- Rekrytoinneissa noudatetaan tasa-arvo- ja yhdenmukaisuusperiaatteita, eikä rekrytointeihin vaikuta hakijan sukupuoli, ikä, uskonto tai muu syrjivä periaate. Arvostamme ja kiinnitämme huomiota rekrytoinneissa arvostavaan kohtaamiseen asukkaiden kanssa sekä hyviin tiimityötaitoihin.
- Tehtävän hoitamisessa edellytetään matalan kynnyksen ja haittoja vähentävän työn tunte-
musta sekä kokemusta kohderyhmän kanssa työskentelystä.

Rekrytoitavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus

- Tuotettavassa palvelussa ei vaadita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksien tarkistamista. Lähtökohtaisesti toimintaan palkataan alalle soveltuvalla koulutuksella (lähihoitaja, sosionomi, sairaanhoitaja, yhteisöpedagogi, nuoriso- ja yhteisöohjaaja, päihdetyöntekijä, kokemusasiantuntija) ja osaamisella oleva henkilö.
- Riittävä osaaminen tunnistetaan joko koulutuksen ja/tai työhistorian tai oman kokemuksen kautta. Lisäksi kaikilta työntekijöiltä, opiskelijoita vaaditaan rikosrekisteriotteet lasten kanssa toimimiseen (Laki lasten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostaustan selvittämisestä (148/2014))

Perehdytys

- Perehdytys toteutetaan Sininauhasäätiön perehdytysprosessin mukaisesti. Perehdytystä varten on laadittu erillinen perehdytysopas ja täytettävä perehdytyslistaus, jota täydennetään perehdytyksen edetessä. Perehdytyslistauksen tarkoituksena on koostaa perehdytysprosessia, toimia muistin tukena ja taata tasalaatuinen perehdytys jokaiselle uudelle työntekijälle tai opiskelijalle. Perehdytyksessä ja perehdytyslistauksessa on huomioitu omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen.
- Perehdytykselle varataan riittävästi aikaa työsuhteen alussa ja harjoittelun aikana. Jokaiselle uudelle työntekijälle tarjotaan vähintään yksi perehdytysvuoro, jolloin uusi työntekijä on työvuorossa ylimääräisenä. Perehdytysvuoroja voidaan tarjota myös useampia, riippuen uuden työntekijän tarpeesta.
- Perehdytys on huomioitu myös konsernitasolla. Yhteinen perehdytys toteutetaan esimerkiksi järjestämällä uusille työntekijöille perehdytystilaisuuksia sekä intranetissä olevalla Perehdytys-alustalla. Intranetissä on henkilöstökäsikirja, jossa kuvataan kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat. Intranetiin tutustuminen on osa perehdytysprosessia.
- Esihenkilöllä on päävastuu perehdytyksestä ja työtovereiden vastuulla on perehdyttää käytännön työhön liittyvät asiat eri vuoroissa. Uudet työntekijät osallistuvat myös koko konsernin uusien työntekijöiden perehdytyspäivään.

- Opiskelijoille nimetään oma vastuuhjaaja, kenen vastuulla on perehdyttää ja ohjata opiskelijaa koko harjoittelun ajan.

Täydennyskoulutus

Henkilöstön osaamisen kehittämistä tuetaan tarjoamalla seitsemän (7) palkallista koulutuspäivää vuodessa, ja myös oppisopimusopiskelu on mahdollista. Lisäksi henkilöstölle järjestetään talon sisäisiä erilaisia koulutuksia ja seminaareja. Henkilökunnalle on tarjolla mm. ensiapu ja turvallisuuteen liittyvää koulutusta. Koko työryhmää hyödyttävä laajempi koulutus järjestetään kerran vuodessa sekä tarvittaessa.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

- Tila on vain kyseessä olevan toiminnan käytössä. Tilassa on erillinen asiakas wc, suihkutila asiakkaille, asiakkaiden käytössä oleva olohuone ja yhdistetty avokeittiö.
- Henkilökunnalla on toimisto sekä tiimiesihenkilön / päällikön toimisto, henkilökunnan wc, henkilökunnan sosiaalitila. Tilassa ei ole asiakkaille henkilökohtaisia tiloja.



Teknologiset ratkaisut

Kulunvalvonta

Yksikössä ja piha-alueella on käytössä **tallentava kameravalvonta**. Ensisijaisesti kameravalvonnan tavoitteena on henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden turvaaminen varastamiselta ja ilkivallalta sekä rikoksen kohteeksi joutumisen ennaltaehkäisyyn sekä jo tapahtuneiden rikoksien ja vahinkotapahtumien selvittäminen kohteessa. Sekä tarvittaessa

työtapaturman tai muun työturvallisuuslaissa tarkoitetun vaaraa tai uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittäminen.

- Jatkuvasti kuvaavan ja tallentavan kameravalvonnan tallenne säilyy noin 14 vuorokautta. Kamera kuvaa määriteltyä ja rajattua yleistä piha- tai sisäaluetta. Kuvassa näkyvät henkilöt ja heidän toimintansa. Järjestelmä ei tallenna ääntä.
- Henkilön saapuessa yksikön alueelle tallentavasta kameravalvonnasta informoidaan opastekyltein. Myös yksikön sisätiloissa on asiasta kertovia opastekylttejä. Työntekijöille kerrotaan asiasta työsuhteen aluksi sekä asukkaille ja asiakkaille palvelun alkaessa.
- Jokaisella työntekijäkäyttäjällä on työtehtäviin sidottu rajattu ja määritelty käyttöoikeus, joka on suojattu henkilökohtaisella salasanalla. Käyttötiedot lokitetaan. Järjestelmässä on mahdollisuus katsoa LIVE-kuvaa tai tallenteita.
- Yksikössä on käytössä **avaintenhallintajärjestelmä**, jossa luodaan käyttäjälle käyttötarkoituksen mukaiset yksilölliset avaimenkäyttöoikeudet kiinteistöön. Tarvittaessa avaimenkäyttöoikeudet voidaan muuttaa tai poistaa.
- Sininauhasäätiö-konsernin kiinteistöpalvelut huolehtivat kamera- ja avaintenhallintajärjestelmien koordinoinnista, kuten järjestelmien toimivuudesta ja huoltojen järjestämisestä. Yksikönpäällikkö vastaa henkilökunnan kamera- ja avaintenhallintajärjestelmien käytön valvonnasta ja perehdytyksestä.
- Toimintayksikössä on käytössä ulkopuolinen vartiointipalvelu. Henkilökunnalla on käytössä niin sanottu vartijakutsupainike, jolla voidaan kutsua vartija tarvittaessa apuun. Vartiointiliike huolehtii vartijakutsupainikkeiden huollosta. Työntekijät testaavat viikoittain painikkeiden toimivuuden yhdessä vartiointiliikkeen kanssa.
- Kiinteistössä on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä, joka tekee tarvittaessa automaattisesti palohälytyksen hätäkeskukseen. Toimitilojen kiinteiden turvavälineiden ja paloilmoitinjärjestelmän huoltoa koordinoi konsernin kiinteistöpalvelut ja ne toteuttavat ulkopuolinen yritys.
- Yksikössä on käytössä myös ns. poliisin ryöstöhäly.

Asiakkaiden teknologiset ratkaisut

- Asiakastilassa on yhteiskäytössä tietokone.

Asiakkaiden henkilökohtaiset turva- ja kutsulaitteet

- Asiakkailla ei ole organisaation tarjoamia teknologisia ratkaisuja tai turvapuhelimia. Asiakas vastaa itse omista laitteistaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

- Securitas yksikön päällikkö Tuomas Merinen, sopimusvastuuhenkilö

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineet

- Asiakkaila on omat henkilökohtaiset apuvälineet, joiden hankinnasta ja huollosta he itse vastaavat.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

- Toimintayksikön lääkinnällisten laitteiden (esim. kuumemittari) toiminnassa ja huollossa menetellään laitteiden valmistajien toimintaohjeiden mukaisesti. Vaaratilanneilmoitukset tehdään organisaation yleisten poikkeamailmoituskäytäntöjen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

- Päivi Malmivaara, 0447630949, paivi.malmivaara@sininauhasaatio.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

- Kaikki työntekijät käyvät Sininauhasäätön oman kirjaamisvalmennuksen ja jokainen työntekijä perehdytetään toiminnan omiin kirjaamista koskeviin erityispiirteisiin liittyen esim. anonyymiin kirjaamiseen.
- Yksikössä on käytössä DomaCare asiakas- ja toiminnanohjausjärjestelmä, johon asiakaskirjaukset tehdään. Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alussa. Kirjauksia varten on luotu erilliset kirjausohjeet, jotka käydään läpi aina perehdytyksessä sekä tarvittaessa työsuhteen aikana. Kirjauksia seurataan ja perehdytystä jatketaan aina tarvittaessa sekä yleisten ohjeiden muuttuessa. Tarvittaessa järjestetään kirjaamiskoulutusta. Kirjaamiskoulutustallenteita ja -ohjeita on myös saatavilla konsernin intrassa.
- Asiakkaita koskevat tiedot saadaan asiakkaan suostumuksella häneltä itseltään (henkilötietolain 8 §:n 1 momentin 1 kohta). Kaikki kerättävä tieto on asiakkaan itsensä vapaaehtoisesti kertomaa ja anonymisoitua. Suostumus pyydetään anonyymien tietojen keräämiseen ja käsittelyyn.
- Asiakastietoja käytetään asiakkaan esiin tuomien tuen ja palvelutarpeiden järjestämiseen, toiminnan vaikuttavuuden mittaaminen sekä asiakkaaseen liittyvien tilastotietojen keräämiseen ja analysointiin.
- Kaikista asiakkaista tehdään oma asiakaskortti Domacare järjestelmään asiakkaan ilmoittamalla nimimerkillä. Asiakkaista kerätään ja talletetaan vähintään seuraavat tiedot: asiakkaan ilmoittama kutsumanimi, syntymävuosi, sukupuoli, kotikunta sekä mahdolliset asiakkaan yhteyshenkilöt.
- Lisäksi asiakkaille tehdään kohdennettu säilytyslokeron sopimus, jonka allekirjoittaessaan henkilö antaa suostumuksen sopimuksen ja sen liitteeksi otetun valokuvan tallentamiseksi

Sininauhasäätiön säilytyslokeroiden käyttösopimusrekisteriin. Sopimusta säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä (Domacare).

- Tiloissa on tallentava kamerajärjestelmä, jonka rekisteriseloste on seinällä asiakkaiden luettavissa. Lisäksi kameravalvonnasta on olemassa kyltit sekä tallenteiden käytöstä tarkat ohjeistukset henkilökunnalle.
- Tietosuoja-lainsäädännön noudattamisesta huolehditaan henkilökunnan koulutuksella ja sen mukaisilla menettelytavoilla. Lisäksi lakien ja säädösten noudattamisesta huolehditaan jatkuvalla oman toiminnan tarkastelulla ja työyhteisön käytäntöjen yhteisellä kehittämisellä.

Kirjaamisen toteutuminen viipymättä ja asianmukaisesti

- Vuorojen aikana kirjaamisvastuu on toisella työntekijällä, mutta kirjaamista hoitavat kumpikin vuorossa oleva työntekijä. Esihenkilö käy kirjauksia läpi satunnaisesti ja epäasialliset ja virheelliset kirjaukset korjataan.

Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely lain ja viranomaismääräysten mukaisesti

- Yksikössä järjestetään uudelle työntekijälle työsuhteen alussa perehdytystä tietosuoja- ja tietoturvakäytännöistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Perehdytys- ja koulutusmateriaalia on saatavilla Sininauhasäätiö-konsernin intrassa.
- Henkilökunnalle on myös pakollista suorittaa konsernin sisäinen koulutus 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 tietosuoja-asetteet, 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.
- Päällikkö 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. Päällikkö vastaa suunnitelman toteuttamisesta omassa yksikössään.
- Toimintaa tarkastellaan yhdessä Sininauhasäätiön tietosuojavaastaavan henkilön kanssa säännöllisesti ja tarvittaessa toimintaa korjataan.

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys sijaisille ja täydennyskoulutuksesta

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Työsuojelupäällikkö ja tietosuojavastaava Jari-Juhani Helakorpi,
jari-juhani.helakorpi@sininauhasaatio.fi , 0407498105

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Toiminnalle laaditaan vuosittain toiminta- ja kehittämissuunnitelma. Toimintaa kehitetään suunnitelmallisesti sekä tarvittaessa havaittujen kehittämiskohteiden mukaisesti.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

- Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja sen toteutumista arvioidaan yksikön henkilöstön ja esihenkilöiden kesken vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsingissä 16.8.2024

Allekirjoitus Päivi Malmivaara, nuorten palvelujen päällikkö, Sininauhasäätiö