

**SATAKUNNAN SININAUHA RY:n  
ASUMISPALVELUIDEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

## Sisälllys

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
1.1. Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2. Palveluyksikön perustiedot .....	3
1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2. ASIAKASTURVALLISUUS.....	6
2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset .....	6
2.2. Vastuu palvelujen laadusta .....	6
2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	7
2.4. Muistutusten käsittely.....	10
2.5. Henkilöstö .....	10
2.6. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	12
2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	12
2.8. Toimitilat ja välineet .....	13
2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	15
2.10. Lääkehoitosuunnitelma.....	16
2.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	17
2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	20
3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....	20
3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	20
3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	26
3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	27
3.4. Ostopalvelut ja alihankinta .....	28
3.5. Valmius- ja jatkuvuudenseuranta.....	28
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....	28
4.1. Toimeenpano.....	28
4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	29

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan perustiedot: Satakunnan Sininauha ry, Y-tunnus: 0225013-4, os. Muistokatu 18, 28120 Pori.

### 1.2. Palveluyksikön perustiedot

Asumisyksikkö Ratapihan ja tilapäismajoituksen yhteystiedot ovat os. Muistokatu 18, 28120 Pori ja p. 0447049400.

Asumisyksikkö Varikon yhteystiedot ovat os. Muistokatu 16, 28120 Pori ja p. 050 3084487. Vuokra-asunnot sekä asumisen tuki sisältyvät asumisyksikkö Ratapihan toimintaan.

Asumispalveluiden vastaava ohjaaja Hanna Laine vastaa asumispalveluiden operatiivisesta johtamisesta. Asumispalveluiden vastaavan ohjaajan yhteystiedot ovat os. Muistokatu 18, 28120 Pori, p. 050 4669399, sähköposti: h.laine@satanauha.fi

Satakunnan Sininauha ry:n toiminnanjohtaja on Anu Louhelainen, os. Muistokatu 18, 28120 Pori, p. 040 7205825, sähköposti: a.louhelainen@satanauha.fi

### 1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Satakunnan Sininauhan asumispalveluihin kuuluvat tilapäismajoitus, asumisyksiköt Ratapiha ja Varikko, vuokra-asunnot sekä asumisen tuki. Palveluja tuotetaan Satakunnan hyvinvointialueella.

Asumisyksikkö Ratapiha on kuntouttavaa, tuettua päihteettömyyteen pyrkivää asumista, jonka tavoitteena on elämänhallinnan vahvistuminen. Päihteettömyyteen pyrkivässä

tuetussa asumisessa yhteisissä tiloissa tai piha-alueella ei saa olla päihtyneenä eikä päihteiden käytöstä saa aiheutua haittaa tai häiriötä muille asukkaille.

Asumisyksikkö Varikon tuettu asuminen toteutetaan asunto ensin -periaatteella, jossa asunto on päämäärän sijasta lähtökohta ja perusedellytys sosiaalisen kuntoutumisen prosessin käynnistämiseksi ja onnistumiselle. Asunto ensin -mallissa asiakkaan asuminen turvataan tarvittaessa tukipalveluin ja tarvittavat sosiaalisen kuntoutumisen prosessit käynnistetään asumisen vakiinnuttua. Tavoitteena on elämönhallinnan vahvistuminen. Koti on perusta elämän järjestämiselle, osallisuudelle ja yhteiskuntaan kiinnittymiselle, jolloin integroituminen lähtee osallisuudesta omaan elämään.

Asumispalvelumme ovat tarkoitettu päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville ihmisille, kuten esimerkiksi päihde- ja peliriippuvaisille henkilöille, vankilasta vapautuville sekä asunnottomille. Tarkoituksena on motivoida asiakasta ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, lisätä asiakkaan osallisuutta, parantaa elämönhallinnan taitoja sekä elämisen laatua, vähentää sosiaalisia ongelmia sekä valmentaa asiakasta omaan kotiin muuttamisessa.

Kuntoutuminen asumisyksiköissämme perustuu yhteisöllisyyteen ja voimavaralähtöisyyteen sekä toipumisorientaatioon, joka on ajattelun ja toiminnan viitekehys, missä painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys. Käytössämme on omaohjaajajärjestelmä.

Samassa kiinteistössä asumisyksikkö Ratapihan kanssa toimii tilapäismajoituksen yksikkö, joka tarjoaa tilapäisen yöpymismahdollisuuden täysi-ikäisille, satakuntalaisille asunnottomille ja muille suojan tarpeessa oleville henkilöille. Tilapäismajoitus on avoinna joka päivä klo 17–08. Tilapäismajoituksen palvelut ovat avoimia, erillistä lähetettä tai ilmoittautumista tarvita. Tilapäismajoituksessa on naispaikkoja 3 ja miespaikkoja 6. Tilapäismajoituksen käyttäjille tarjotaan ruokailu-, peseytymis- ja vaatehuoltomahdollisuudet. Vastaanottava ohjaaja haastattelee yksikköön saapuvan



henkilön ja kartoittaa hänen tilanteensa. Ohjaaja huolehtii asiakkaan kokonaisvaltaisesta avun tarpeesta ja palveluohjauksesta. Asiakasta tuetaan asumisen järjestämisessä.

Asumisen tuki on tuetun asumisen palveluun kuuluvaa jalkautuvaa ja liikkuvaa mielenterveys- ja päihdetyötä, joka perustuu asiakkaan kanssa laadittuun yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Asiakasta tuetaan selviytymään arjen toiminnoista sekä häntä aktivoidaan osallisuuteen sekä osallistumaan erilaisiin kodin ulkopuolisiin toimintoihin ja ryhmiin.

Yhdistyksellä on 15 kpl STEA:n osittaisella investointiavustuksella hankittua vuokra-asuntoa eri puolilla kaupunkia hyvissä asuinympäristöissä. Tarkoituksena on vuokrata asuntoja asunnottomille, päihde- ja mielenterveysongelmaisille, nuorille henkilöille, vankilasta vapautuville tai muutoin haastavassa tilanteessa oleville henkilöille.

Satakunnan Sininauhan toiminta-ajatuksena on kulkea ihmisten rinnalla ja tukea heitä erilaisissa elämäntilanteissa. Tarjoamme heille toivoa ja iloa sekä uuden alun mahdollisuuksia. Ydintehtäväänsä Satakunnan Sininauha ry toteuttaa ylläpitämällä asumispalveluita, kohtaamispaikkatoimintaa sekä tilapäismajoituksen palveluita. Lisäksi yhdistys koordinoi monenlaisia kehittämishankkeita, joiden tavoitteena on parantaa vaikeassa asemassa olevien ihmisten asemaa.

Työtämme ohjaavia arvoja ovat jokaisen ihmisarvon ja ainutlaatuisuuden kunnioittaminen, yhdenvertainen ja myötätuntoinen kohtaaminen, työskentely sosiaalisen oikeudenmukaisuuden puolesta, yhteiskunnallisessa keskustelussa syrjään jäävien ihmisten äänen käyttäminen sekä kestävän kehityksen periaatteiden noudattaminen.

Kaikessa toiminnassamme korostuu asiakaslähtöisyys ja ihmisen yksilöllisyyden kunnioittaminen.

## 2. ASIAKASTURVALLISUUS

### 2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Yksikkökohtaisia pelastussuunnitelmia päivitetään säännöllisin väliajoin ja ne ovat asiakkaiden nähtävillä. Turvallisuusasiat otetaan säännöllisesti esille yhteisökokouksissa. Ulkopuoliset toimijat huoltavat palo- ja hälytinlaitteet ym. turvallisuuteen liittyvät asiat. Palotarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Poistumisturvallisuusselvitykset on tehty.

Asiakkaiden tilannetta ja toimintakykyä seurataan aktiivisesti. Jos asiakkaan toimintakyky on heikentynyt, yksiköstä selvitetään asiakkaan tarpeet, ollaan yhteydessä Satakunnan hyvinvointialueen Asumisen asiakasohjausyksikköön ja etsitään asiakkaalle paremmin soveltuvaa palvelua/asumismuotoa.

Henkilöstömitoitus on vaatimusten mukainen. Sijainen hankitaan paikalle aina tarvittaessa, jotta henkilöstömitoitus täyttyy. Henkilöstöä valittaessa huomioidaan henkilön koulutus ja pätevyys tehtävään. Asumisyksiköissä vaaditaan palvelun tilaajan määrittämät minimitasot koulutuksessa. Sininauhassa arvostetaan pitkää työkokemusta, koulutusta ja osaamista sekä hyviä työyhteisötaitoja. Käytämme kuuden kuukauden koeaikaa.

Arvioimme palveluidemme laatua vuosittain tehtävillä kumppanuus- ja asiakastyytyväisyyskyselyillä. Asumisyksiköissä on käytössä LivingSkills-ohjelma, jota käytetään kuntoutumisen seurantamittarina.

### 2.2. Vastuu palvelujen laadusta

Satakunnan Sininauhan asumispalveluiden vastaava ohjaaja vastaa omalta osaltaan palveluiden laadusta ja toteutuksesta kilpailutusvaatimusten mukaisesti. Toiminnanjohtaja vastaa koko yhdistyksen johtamisesta. Asumispalveluiden vastaava ohjaaja toimii palveluyksikön vastuhenkilönä. Hänen tehtävänä on johtaa palvelutoimintaa ja valvoa,

että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Vastuuhenkilöllä on ylempi AMK-koulutus sekä monen vuoden kokemus esimies- ja asumispalvelutyöstä.

Asumispalveluiden vastaavana ohjaajana ja palveluiden vastuuhenkilönä toimii Hanna Laine, sairaanhoitaja (YAMK).

Sosiaalihuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Toimintamme on asiantuntevaa, joka takaa laadukkaan ja turvallisen palvelun, yhteistyön sekä palvelujen kehittämisen. Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle alihankintana hankituista palveluista sekä omien työntekijöiden toteuttamista sosiaalihuollon palveluista.

Vastuuhenkilöllä on oikeus käsitellä salassapitosäännösten estämättä sellaisia palveluntuottajan toiminnassa muodostuvia asiakastietoja sekä muita tietoja, jotka ovat välttämättömiä hänelle kuuluvien johto- ja valvontatehtävien hoitamiseksi.

### 2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asumispalveluihin hakeudutaan Satakunnan Sininauhan omalla asuntohakemuksella. Asiakkaita ohjautuu asumispalveluihin myös Satakunnan hyvinvointialueen Asumisen asiakasohjausyksiköstä. Yksiköissä ei tarjota sairaanhoitoa vaan asiakas ohjataan julkisiin palveluihin. Asiakasta opastetaan ja kannustetaan ottamaan yhteyttä lääkäriin tilanteen niin vaatiessa. Erilaisista saatavilla olevista palveluista tiedotetaan asiakasta. Henkilökunta voi tarvittaessa ja asiakkaan niin halutessa mennä mukaan lääkärikäynnille.

Asiakkailta kerätään suullista ja kirjallista palautetta säännöllisesti, joita hyödynnetään kehittämistyössä. Läheisiltä on kerätty palautetta esimerkiksi opinnäytetöiden avulla, jota on hyödynnetty kehittämistyössä. Asiakkaita osallistetaan asumisyksiköiden toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Asiakkaan osallisuutta tuetaan hänen omaa elämäänsä koskevissa asioissa sekä hänen kiinnittymisensä ympäröivään yhteiskuntaan. Henkilökunta vahvistaa asiakkaan yhteydenpitoa luonnollisiin verkostoihin, kuten perheenjäseniin.

Asiakasta kohdellaan arvostaen ja tasavertaisesti. Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi ilman syrjintää ja kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Erimielisyydet pyritään ratkaisemaan rauhallisesti ja asiakkaan näkökulma huomioiden. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä sosiaaliammiehen, tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle; ensisijaisesti oman alueen aluehallintovirastoon tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirastoon (Valvira). Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Päätöksessä on aina muutoksenhakuohjeet.

Asiakkaalle tarjotaan kirjallista mahdollisuutta tehdä muistutus toiminnanjohtajalle kokemastaan väärästä käytöksestä tai kohtelusta. Toiminnanjohtaja käsittelee asianmukaisesti muistutuksen ja antaa siihen vastauksen kohtuullisessa ajassa. Muistutusasiakirjat säilytetään toiminnanjohtajan lukollisessa arkistossa eikä niihin ole pääsyä muilla työntekijöillä.

Asiakas voi tehdä muistutuksen saamasta kohtelustaan myös rekisterinpitäjälle, eli Satakunnan hyvinvointialueelle. Asumisyksiköiden ilmoitustaululla on ohje asiakkaalle hänen oikeusturvastaan ja menettelytavoista. Henkilökunta opastaa asiassa tarvittaessa.

Asumisyksiköissä asumispalvelu on kevyesti tuettua. Asiakas saa liikkua vapaasti. Henkilökunta tukee asiakasta tämän tarpeen mukaan. Kaikki toimintamme vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta. Henkilökunta ei aseta asiakkaalle tavoitteita vaan kannustaa ja auttaa häntä nimeämään tavoitteensa itse sekä tukee asiakasta matkalla tavoitteita kohti.





Rajoitustoimien ennaltaehkäisyä tehdään asiakkaan kanssa tehtävällä yhteistyöllä, avoimella vuorovaikutuksella sekä henkilökunnan ammattitaitoisella työskentelyllä. Henkilökuntaa koulutetaan mm. aggressiivisen ja päihtyneen asiakkaan kohtaamiseen. Aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat poistetaan asumisyksiköistä. Tilapäismajoituksesta poistetaan muita toistuvasti häiritsevä tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas. Ensisijaisesti pyritään tilanteet ratkaisemaan vuorovaikutuksen ja kohtaamisen avulla. Asumisyksiköissä ei käytetä mitään rajoitustoimenpiteitä.

Omaohjaaja tekee yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman ensimmäisen asumiskuukauden aikana. Suunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti. Suunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja suunnitelmaan perustuvia keskusteluja on useammin. Asumisyksiköissä on käytössä LivingSkills- ohjelma, jossa arvioidaan asiakkaan toimintakykyä. Jos asiakas haluaa, otetaan hänen läheisensä mukaan palvelutarpeen arviointikokoukseen ja/tai asiakassuunnitelman tekoon. Asiakkaan muutettua asumisyksikköön hänen läheistensä kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, mikäli asiakas on tähän suostuvainen. Ohjaajat pitävät myös keskusteluja läheisen ja asiakkaan kesken.

Asumisyksiköissä on käytössä sähköinen myneva.hilkka-asiakastietojärjestelmä. Päivittäisellä raportoinnilla on suuri merkitys tiedon välittymisessä. Henkilökunta toimii yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaiden asettamien odotusten ja tavoitteiden suuntaisesti.

Muistutuksen vastaanottaja on Satakunnan Sininauha ry:n toiminnanjohtaja Anu Louhelainen a.louhelainen@satanauha.fi tai Satakunnan hyvinvointialueen Asiamiestoimisto (os. Sairaalantie 3, 28500 Pori). Satakunnan hyvinvointialueen internet-sivuilla löytyy muistutuslomake, [www.satakunnanhyvinvointialue.fi](http://www.satakunnanhyvinvointialue.fi).

Sosiaaliasiavastaava on Jari Mäkinen, p. 044 707 9132 [jari.makinen@sata.fi](mailto:jari.makinen@sata.fi)

Kuluttajaneuvonta, p. 029 505 3000, <https://www.kkv.fi/>

#### 2.4. Muistutusten käsittely

Muistutukset tulee toiminnanjohtajalle tai Satakunnan hyvinvointialueelle ja käsitellään asianomaisen henkilön kanssa. Tämän jälkeen toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle toiminnanjohtajan puolesta on kolme arkipäivää. Muistutusasiakirjat säilytetään toiminnanjohtajan lukollisessa arkistossa eikä niihin ole pääsyä muilla työntekijöillä.

#### 2.5. Henkilöstö

Henkilöstömitoitus on asumisyksiköissä vaatimusten mukainen. Ratapihalla ja tilapäismajoituksessa työskentelee yhteensä 5,9 vakituista henkilöä: hallinnossa 0,8 x sairaanhoitaja (YAMK) ja 0,1 x kuntoutuksen ohjaaja (YAMK), 1x sosionomi ja 4 x lähihoitaja (mielenterveys ja päihde). Varikolla työskentelee yhteensä 6,25 vakituista henkilöä: hallinnossa 0,2 x sairaanhoitaja (YAMK) ja 0,05 x kuntoutuksen ohjaaja (YAMK), 1 x sairaanhoitaja (AMK), 2 x sosionomi (AMK) ja 3 x lähihoitaja (mielenterveys ja päihde). Lisäksi asumisyksiköissä on käytössä sijaisia, jotka tekevät säännöllisesti työtä yksikössä. Tämän lisäksi on oppisopimusopiskelijat, muut opiskelijat ja harjoittelijat, joita ei lasketa vahvuuteen. Sijainen hankitaan paikalle aina tarvittaessa vuorokohtainen henkilöstömitoitus huomioiden. Ammattioikeudet varmistetaan JulkiTerhikistä.

Kaikki työpaikat avataan avoimeen hakuun. Asumisyksiköissä vaaditaan palvelun tilaajan määrittämät minimitasot koulutuksessa. Sininauhassa arvostetaan pitkää työkokemusta, koulutusta ja osaamista sekä hyviä työyhteisötaitoja. Soveltuvimmat hakijat haastatellaan. Käytämme kuuden kuukauden koeaikaa. Haastattelussa huomioidaan työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus sekä varmistetaan suullisesti työntekijän kielitaito.

Satakunnan Sininauhalla on perehdytysuunnitelma. Suunnitelma löytyy yhteiseltä pilvipalvelimelta sekä asumisyksiköiden perehdytyskansioista. Perehdytys hoidetaan siten, että toiminnanjohtaja käy työntekijän kanssa hallinnolliset ja työsuhteeseen liittyvät asiat



läpi. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen ja asia käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa heti työsuhteen alussa. Asumispalveluiden vastaava ohjaaja perehdyttää työntekijän yksikön operatiiviseen toimintaan ja mm. asiakastietojärjestelmän käyttöön. Hän perehdyttää työntekijän myös olennaisiin asiakirjoihin ja ohjaa työntekijää tutustumaan niihin. Perehdytyksestä on tehty erillinen perehdytyksen muistilista, joka käydään uusien työntekijöiden kanssa kohta kohdalta läpi. Tämän jälkeen työntekijää perehdyttää vuorossa oleva työntekijä kyseisen työvuoron tehtäviin. Opiskelijoiden ohjaajat huolehtivat opiskelijoiden varsinaisesta perehdyttämisestä.

Opiskelijat siirtyvät sijaisrekisteriin työharjoitteluiden kautta. Työharjoittelua ennen opiskelija haastatellaan ja opiskelija käy tutustumiskäynnillä yksikössä. Asumisyksiköihin ohjautuu pääsääntöisesti loppuvaiheen opiskelijoita. Asumispalveluiden vastaava ohjaaja sekä yksiköiden opiskelijavastaavat vastaavat opiskelijoiden ohjauksesta ja valvonnasta.

Työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti kerran vuodessa kehityskeskustelu, jossa kartoitetaan mm. työntekijän osaamista ja osaamistarpeita. Työntekijöiden osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan arjen työskentelyssä esihenkilön toimesta sekä säännöllisesti tehtävillä henkilöstökyselyillä.

Työntekijöille järjestetään koulutuksellista työnohjausta noin kerran kuussa. Koko talon kehittämispäivissä käsitellään yleensä jotakin yhteistä teemaa (esim. turvallisuus, työhyvinvointi, erityiskysymykset). Yksiköissä seurataan erilaisia avoimia koulutuksia, joihin voi osallistua (esim. erilaisten hankkeiden, toimintojen ja Hyvinvointialueen koulutukset). Myös Sininauha itse ja sen toiminnot järjestävät koulutuksia ja tapahtumia mm. velkaneuvontaan, päihdesairauteen, peliriippuvuuteen ym. liittyen ja henkilöstön osallistuminen näihin mahdollistetaan. Satakunnan Sininauhassa omaehtoiseen kouluttautumiseen kannustetaan mm. palkallisin opintovapaapäivin sekä työaikajoustoin. Suuri osa henkilöstöstä opiskelee tutkintoon johtavassa koulutuksessa työn ohessa. Opiskelu myös oppisopimusmallilla on mahdollista.

Asumisyksiköille on laadittu oma työhyvinvointisuunnitelma, johon on kirjattu työhyvinvoinnin kehittämiskohteita. Työntekijöillä on käytössä työterveyshuolto ja e-passi.

Yhdistyksen henkilöstöstrategia valmistuu vuoden 2024 loppuun mennessä.

## 2.6. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstömitoitus on vaatimusten mukainen. Sijainen hankitaan paikalle aina tarvittaessa, jotta laadukas palveluntuotanto toteutuu ja mitoitus säilyy. Henkilöstöä valittaessa huomioidaan henkilön koulutus ja pätevyys tehtävään. Asumisyksiköissä vaaditaan palvelun tilaajan määrittämät minimitasot koulutuksessa. Riittävän työntekijäresurssin varmistamiseksi henkilöstömitoitusta seurataan vuorotasoisesti. Asumispalveluiden henkilökunta koostuu sairaanhoitajista, sosionomeista ja lähihoitajista.

Henkilöstön sairastumisen ja irtisanoutumisen ennakointi perustuu paitsi arjessa tehtäviin havaintoihin sekä käytäviin keskusteluihin, myös työsuojelun ja hallinnon vuosikellojen mukaisesti toteutettaviin mittauksiin. Henkilöstöjohtamisessa on käytössä varhaisen tuen prosessi, päihdeohjelma sekä pitkältä sairauslomalta töihin paluun tukemisen prosessi. Opiskelijoiden harjoittelut ovat yhdistyksen keino ennakoida henkilöstön poissaoloja. Harjoitteluiden kautta opiskelijat usein siirtyvät sijaisrekisteriin, joka on yhdistyksen toiminnan turvaamisessa merkittävä resurssi. Satakunnan Sininauhalla on ohje, miten toimitaan sairausloman sattuessa.

## 2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan luvalla tehdään yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. Yhteistyö on avointa ja vastavuoroista. Asiakkaan mukaan lähdetään esim. erilaisiin verkostokokouksiin. Jos asiakkaan tarve vaatii, yksikön työntekijät toimivat kokouksen koollekutsujina.

Tarvittaessa asiakkaan tilanteesta ollaan yhteydessä Satakunnan hyvinvointialueen Asumisen asiakasohjausyksikköön. Yhteistyössä järjestetään palaveri, johon osallistuu myös asumispalveluiden työntekijöitä.

Tilapäismajoituksessa olevan asiakkaan kohdalla Asumisen asiakasohjausyksikköön otetaan yhteyttä viimeistään, kun asiakas on yöpynyt tilapäismajoituksessa peräkkäin viisi kertaa tai kuukauden aikana vähintään kymmenen kertaa. Asiakkaita aktivoidaan hakemaan asuntoa, ohjautumaan palveluihin sekä osallistumaan vertais- ja itsehoitoryhmiin. Tarvittaessa autamme asiakkaita palveluihin siirtymisessä.

Yhteyshenkilönä Asumisen asiakasohjausyksikköön toimii asumispalveluiden vastaava ohjaaja.

## 2.8. Toimitilat ja välineet

Ratapihalla toimitilat koostuvat kahdesta kerroksesta; 1. kerroksessa sijaitsee kaksi kuuden hengen ryhmäkotia, tilapäisen asumisen yksikkö, saunaosasto, pyykkitupa, toimistoja kolme kpl, päiväsalia, yhteiskeittiö ja henkilökunnan sosiaalitilat. Pohjakerroksessa sijaitsee 11 asuntoa, pyykkitupa, varastotilat, väestösuoja sekä ryhmähuone. Pihassa on lisäksi ryhmäkäytössä oleva piharakennus. Piharakennuksessa kokoontuu mm. Na-ryhmä.

Ryhmäkotien asunnot ovat kooltaan 20 m<sup>2</sup>. Jokaisessa asunnossa on yksi huone, oma kylpyhuone sekä minikeittiö, jossa on säilytystilaa, mikro ja jääkaappi. Asunnoissa on vaatekaapisto, naulakko sekä kattovalaisimet. Ryhmäkodeissa on yhteiskeittiöt sekä olohuoneet. Yhteiskeittiössä on jääkaappi, allas, hella, mikro ja astianpesukone. Pohjakerroksen asunnot ovat kooltaan 28–37 m<sup>2</sup>. Asunnoissa on tupakeittiö, olohuone, makuuhuone ja kylpyhuone. Asuntojen varustukseen kuuluu jenkkiäappi, allas, hella, vaatekaappeja, siivouskomero ja kattovalaisimia. Jokainen asiakas sisustaa huoneensa itse. Jos Sininauhaan on tullut lahjoituksena tavaroita, asiakkaat saavat niitä kodin perustamiseen.

Ensimmäisessä kerroksessa oleva suuri päiväsalin on asiakkaiden käytössä, mutta myös kaikkien kohtaamispaikkakävijöiden käytössä arkisin klo 8–14.

Tilapäismajoituksessa on miespaikkoja kuusi ja naispaikkoja kolme. Tilapäismajoituksessa on eteinen, keittiö, kaksi makuusalia, kaksi kylpyhuonetta, pyykkitupa, kaksi varastotilaa sekä siivouskomero.

Varikolla on 17 asuntoa. Asumisyksikössä on 32,5 m<sup>2</sup> asuntoja kahdeksan kpl ja 24,5 m<sup>2</sup> asuntoja yhdeksän kpl. Kullekin asunnolle on varattu irtaimistovarastotila, joka löytyy alakerrasta. Jokaisessa asunnossa on kylpyhuone, huone sekä keittiönurkkaus. Asuntojen varustukseen kuuluu jenkkiakaappi, allas, liesi uunilla, naulakko, hyllykaappi, siivouskomero ja kattovalaisin. Jokainen asiakas sisustaa huoneensa itse. Kun Sininauhaan on tullut lahjoituksena tavaroita, asiakkaat saavat niitä kodin perustamiseen.

Yhteistilat muodostuvat toimistotilasta, kahdesta ryhmähuoneesta, kahdesta yhteistilasta sekä yhteis-/opetuskeittiöstä. Kellarikerroksessa on asiakkaiden irtaimistovarastotilan lisäksi sauna ja pyykinpesutila sekä henkilökunnan sosiaalitilat. Alakertaan on esteetön pääsy hissillä.

Toimintayksiköiden tarkastukset:

Pelastusviranomaisen lausunto: Ratapiha 1.3.2024, Varikko 24.10.2024

Terveysturvaviranomaisen lausunto: Ratapiha 1.2.2021

Satakunnan hyvinvointialueen valvonta- ja laatuysikön viranhaltijan tarkastukset on tehty Ratapihalle 7.3.2024 ja Varikolle 18.4.2024.

Riskinä on ympäristöön kerääntyvät ylimääräiset tavarat, ovien lukitsematta jättäminen sekä tupakointi sisätiloissa. Hätäpoistumistiet ja käytävät pidetään avoimina ja esteettöminä. Asumisyksiköissä on lukitut ulko-ovet. Jokaisella sisäänkäynnillä on kameravalvonta. Lisäksi Ratapihan pääovella ja tilapäismajoituksen ovella on kameralla varustettu ovipuhelin.

Asunnot ovat lukittuja ja asukkaalla on avain omaan asuntoonsa. Tupakointiin sisätiloissa puututaan aina, kun sitä havaitaan.

Sähköistä asiakastietojärjestelmää ja kameravalvontaa käytetään henkilökunnan toimistoissa, jotka ovat suljettuja, lukittavia tiloja. Tietokoneet on suojattu tummentavalla näkösuojalla ja ne on suunnattu niin, että ulkopuoliset eivät näe niitä asioidessaan toimistossa.

Pelastussuunnitelma on osa henkilökunnan perehdyttämisohjelmaa. Pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti. Paloviranomainen tekee tarkastuskäyntejä 1–2 vuoden välein. Yksiköt on varustettu sprinklerijärjestelmällä ja tarvittavalla alkusammutuskalustolla. Poistumistiet ovat merkitty selkeästi. Henkilökunnalle järjestetään alkusammutus- ja poistumisharjoituskoulutukset sekä turvallisuuskävelyt säännöllisesti. Uhkaavaan käytökseen puututaan välittömästi ja tarvittaessa hälytetään lisäapua.

Ratapihalla henkilöstö ja asukkaat vastaavat toimitilojen ylläpidosta sekä kerran viikossa käy siivoaja. Varikolla käy siivoaja kaksi kertaa viikossa ja kiinteistöhuolto vastaa kiinteistöstä. Kiinteistöön liittyvistä asioista tehdään kiinteistöpoikkeama Webropoliin. Varikolla korjaustarpeista ja epäkohdista ollaan yhteydessä kiinteistöhuoltoon.

## 2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asumisyksiköissä on yleisissä tiloissa ja piha-alueella valvontakameroita, jotka ovat tallentavia. Kameroiden tarkoituksena on taata asumisyksikössä turvallinen asuminen. Kameroiden asianmukaisesta käytöstä vastaa henkilökunta ja vartiointipalvelu. Kameravalvonnasta on erillinen rekisteriseloste, joka on nähtävillä yksikössä. Lisäksi Ratapihalla on sähköiset ovet ja avaimet, joiden kulunvalvontaohjelma on henkilökunnan toimistossa.

Asiakkailla ei ole yksikön hankkimia, henkilökohtaisia laitteita tai henkilökohtaisia kutsulaitteita käytössä. Tarvittaessa asiakkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet apuvälinekeskuksesta. Asumisyksiköissä on käytössä alkometri, kuumemittari sekä verenpainemittari, joista on laadittu laiterekisterit.

Satakunnan Sininauhalla on käytössä Webropol-ohjelma poikkeamailmoitusten tekemiseen. Lisäksi tarvittaessa täytetään Fimean vaaratilanneilmoitus lääkinnällisistä laitteista. Vaaratilanteella tarkoitetaan lääkinnällisen laitteen ominaisuuksien tai suorituskyvyn häiriöitä tai heikkenemistä, ergonomisista ominaisuuksista johtuva käyttövirhe mukaan luettuna puutteita valmistajan antamissa tiedoissa ja ei-toivottuja sivuvaikutuksia.

Asumisyksiköissä on käytössä sähköinen myneva.hilkka-asiakastietojärjestelmä, jossa tietoturva-asiat on huomioitu lain määräämällä tavalla. Mihinkään muihin asiakastietojärjestelmiin työntekijöillä ei ole toistaiseksi pääsyä.

Kanta-palveluun siirrytään rekisterinpitäjän suunnitelmien ja ohjeiden mukaisesti. Asiakastietojärjestelmään on pääsy ainoastaan asumispalveluiden henkilökunnalla. Hilkan lokiin jää mm. tieto kaikista järjestelmään kirjautumisista. Kirjaaminen, tietosuoja ja teknologia on osa yksikön perehdytysohjelmaa. Henkilökunta on koulutettu kirjaamiseen ja kirjaamista koskevia asioita käsitellään säännöllisesti henkilökuntapalavereissa. Yksiköissä koostettu tiivistetty kirjausohjeistus on kaikkien nähtävillä. Työntekijät kirjaavat mahdollisuuksien mukaan asiakaslähtöisesti eli yhdessä asukkaan kanssa.

## 2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään säännöllisesti. Ratapihan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 1.9.2023 ja Varikon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 1.3.2024. Seuraavan päivituksen yhteydessä asumispalveluille tehdään yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Asumispalveluiden vastaava ohjaaja (sairaanhoitaja YAMK) vastaa lääkehoitosuunnitelmien laatimisesta. Yksikön sairaanhoitaja seuraa lääkehuollon toteutumista. Jokaisella Ratapihan





työntekijällä on lääkkeidenjako-oikeudet ja ajantasaiset koulutukset suoritettuna (LoVe). Varikolla ei ole lääkelupia, koska asukkaat vastaavat itse omista lääkityksistään. Yksiköissä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lääkehoidossa havaituista poikkeavista tilanteista ja läheltä piti-tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus Webropoliin. Lisäksi työntekijän kuuluu ilmoittaa poikkeamasta asukkaalle, varsinkin jos poikkeama aiheuttaa tai voi aiheuttaa seuraamuksia, jotka vaikuttavat olennaisesti asukkaan terveyteen ja kotona selviytymiseen. Tarvittaessa järjestetään seuranta asukkaan voinnista. Poikkeaman havainnut henkilö on velvollinen huolehtimaan vaadittavista yhteydenotoista ja jatkotoimenpiteistä. Lääkekulutusta seurataan huumelääkkeiksi luokiteltavien ja PKV- lääkkeiden osalta pakettikohtaisesti.

#### 2.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asumisyksiköihin ja yhdistyksen kaikkeen toimintaan on laadittu tietosuojaselosteet sekä oma tietosuojapolitiikka. Tietosuojapolitiikka määrittelee yhdistyksemme tietoturvallisuuden tavoitteet, vastuut ja toteutuskeinot. Tietoturvallisuus on osa toimintajärjestelmäämme ja näemme tietoturvallisuustyön osana toimintamme laatua. Yhdistyksen johto sitoutuu turvallisuusjohtamiseen sekä pitämään yllä tietosuojapolitiikkaa ja siihen liittyviä suunnitelmia niin, että ne täyttävät lainsäädännön vaatimukset ja asiakkaille annetut lupaukset tietoturvallisuuden suhteen. Tietoturvallisuustyön päämäärä on turvata yhdistyksemme toiminnalle tärkeiden tietojärjestelmien ja tietoverkkojen keskeytymätön toiminta, estää tietojen ja tietojärjestelmien valtuudeton käyttö, tahaton tai tahallinen tiedon tuhoutuminen tai vääristyminen sekä minimoida aiheutuvat vahingot.

Normaalijan toiminnan tietojenkäsittelyn turvaamisen lisäksi varaudutaan toiminnan keskeyttäviin uhkatilanteisiin ja niistä toipumiseen. Yhdistyksemme tiedot, tietojenkäsittelyjärjestelmät ja -palvelut pidetään asianmukaisesti suojattuina sekä normaali-että poikkeusoloissa hallinnollisten, teknisten ja muiden toimenpiteiden avulla. Tavoitteena on hyvä tietoturvallisuuden taso ja kattavuus. Tietoturvallisuuden tulee ulottua sähköiseen,

puhuttuun ja kirjalliseen tietoon sen tuottamisen, siirtämisen, käytön, säilytyksen ja hävittämisen vaiheissa. Käytössä olevat tietojärjestelmät tukevat johtamista ja toiminnan seurantaan. Tiedot ovat käytettävissä ja säilyvät luotettavasti kaikissa vaiheissa. Tietoturvallisuuden tavoitteiden saavuttaminen on jatkuva prosessi, joka tapahtuu hallinnollisten, fyysisten ja teknisten ratkaisujen avulla.

Tietoturvallisuus rakentuu tiedon luottamuksellisuudesta, eheydestä ja käytettävyydestä sekä lisäksi soveltuvilta osin pääsynvalvonnasta ja kiistämättömyydestä. Luottamuksellisuus tarkoittaa, että tiedot ovat vain niiden käyttöön oikeutettujen saatavissa sovitulla tavalla ja sovittuun aikaan eikä niitä paljasteta tai muutoin saateta sivullisten tietoon. Eheys tarkoittaa, että tiedot ja tietojärjestelmät ovat luotettavia, oikeellisia ja ajantasaisia, eivät laitteisto- tai ohjelmistovikojen, luonnontapahtumien tai oikeudettoman inhimillisen toiminnan seurauksena muuttuneet tai vahingoittuneet. Käytettävyys tarkoittaa, että tiedot ja tietojenkäsittelyjärjestelmät ovat käytettävissä ja käyttökelpoisia valtuutetuille käyttäjille, toiminnan kannalta hyväksyttävän ajan kuluessa. Pääsynvalvonta tarkoittaa, että tietoa tai tietojärjestelmää ei voi käyttää ilman lupaa. Kiistämättömyys tarkoittaa todisteiden luomista sen varmistamiseksi, ettei yksikään tietojen käsittelyn tai siirron osapuoli voi jälkikäteen kiistää osuuttaan siihen.

Henkilötiedot tallennetaan välittömästi sähköiseen myneva.hilkka-asiakastietojärjestelmään, joka on henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla suojattu. Henkilökunta pääsee ainoastaan oman yksikkönsä asiakkaiden tietoihin sähköisessä järjestelmässä. Hilkasta kirjaudutaan joka käyttökerran jälkeen ulos. Työntekijä varmistaa omalla toiminnallaan, ettei kukaan ulkopuolinen näe asiakaskirjauksia. Yhdistykselle on hankittu virusturvaohjelmat ja palomuurit kaikkiin koneisiin. IT-laitteet sijaitsevat lukollisissa toimistoissa ja tietokoneet on suojattu salasanoilla. Kaikki mahdollinen paperimuodossa oleva tieto hävitetään tietoturvallisesti tietoturvaroskikseen, joka sijaitsee lukitussa toimistossa. Jokainen työntekijä on viime kädessä vastuussa tietoturvallisuuden toteutumisesta omalta osaltaan ja noudattaa tietoturvalisuusohjeita. Tietoturva-asiat ovat perehdytyksessä omana kohtanaan, ja ne käydään uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden

kanssa huolellisesti läpi. Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolosopimuksen. Yksikössä koulutetaan säännöllisesti tietoturva-asioihin ja konsultoidaan tarvittaessa hyvinvointialueen tietosuojavastaavaa tai Sininauhaliiton lakimiestä.

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely perustuu lakiin tai asiakkaan suostumukseen. Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakkaan hoidon, asumisen ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain ja suostumusten mukaisiin käyttötarkoituksiin. Hyvinvointialueen ollessa rekisterinpitäjä, säilytetään nämä asiakastiedot ja ne luovutetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen päätyttyä arkistoitavaksi. Asiakasrekisteriin tallennettujen henkilötietojen säilytysajoissa noudatetaan voimassa olevaa sääntelyä tietojen säilytysajoista. Hyvinvointialue päättää kaikesta tietojen luovutuksesta, myös silloin, kun siihen on lakisääteinen perusta. Asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilörekisteritiedot. Hyvinvointialue rekisterinpitäjänä myöntää tarkastusoikeuden viranhaltijan kirjallisen pyynnön perusteella. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Satakunnan Sininauhan on ilmoitettava hyvinvointialueelle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Sininauha on velvollinen ilmoittamaan ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Toiminnanjohtaja ja tietosuojavastaava vastaavat tietoturva-asioista ja tiedottamisesta.

Yhdistyksellä on arkistointi- ja tietoturvasuunnitelma.

Rekisterinpitäjän luvalla asiakas saa halutessaan tulosteen häntä koskevista kirjauksistaan.

Rekisterinpitäjänä on Satakunnan hyvinvointialue.

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa asumispalveluiden vastaava ohjaaja.

Satakunnan Sininauhan tietosuojavastaava on Hanna Laine, p. 050 466 9399, sähköposti: h.laine@satanauha.fi

## 2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkailta kerätään suullista ja kirjallista palautetta, joita hyödynnetään kehittämistyössä. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti tehtävillä asiakaskyselyillä (1 x vsi) sekä päivittäisellä tiedonvaiholla ja avoimella vuorovaikutuksella. Yhteisökokoukset ovat tärkeitä palautteen antamis- ja saamispaikkoja. Asumisyksiköihin on valittu kaksi asiakasedustajaa, jotka voivat tuoda asukkaiden toiveita ja näkökantoja esiin. Lisäksi hyödynnetään esim. opiskelijoiden opinnäytetöitä ja palvelumuotoilua asiakastoiveiden ja ajatusten kartoittamiseksi. Avoin ja vapaa ilmapiiri mahdollistaa asiakaspalautteiden antamisen arjessa. Palautetta kerätään säännöllisesti, jotta toimintaa ja palvelua pystytään kehittämään asiakastarpeita vastaavaksi. Esimerkiksi ryhmätoimintaa ja toiminnan sisältöä kehitetään asiakkaiden toivomalla tavalla.

Kumppanuuskysely yhteistyökumppaneille tehdään säännöllisin väliajoin. Saadun palautteen perusteella kehitetään toimintaa asiakas- ja palvelutarpeita vastaavaksi.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### 3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Riskienhallintaan liittyen tehdään koko henkilöstön kesken säännöllisesti riskikartoitusta, jossa pohditaan työpaikan erilaisia riskitilanteita. Henkilökunta ilmoittaa riskikohdista suoraan esimiehelle. Suoria korjaustoimia tehdään heti, mutta tarvittaessa asiat viedään henkilökunnan palaveriin ja niitä pohditaan yhdessä.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti tehtävillä asiakaskyselyillä (1 x vsi) sekä päivittäisellä tiedonvaihdoilla ja avoimella vuorovaikutuksella. Yhteisökokoukset ovat tärkeitä palautteen antamis- ja saamispaikkoja. Asumisyksiköissä on valittu kaksi asiakasedustajaa, jotka voivat tuoda asiakkaiden toiveita ja näkökantoja esiin. Lisäksi hyödynnetään esim. opiskelijoiden opinnäytetöitä ja palvelumuotoilua asiakastoiveiden ja ajatusten tutkimiseksi. Avoin ja vapaa ilmapiiri mahdollistaa asiakaspalautteiden antamisen arjessa. Palautetta kerätään säännöllisesti, jotta toimintaa ja palvelua pystytään kehittämään asiakastarpeita vastaavaksi. Kumppanuuskysely tehdään yhteistyökumppaneille säännöllisesti.

Kaikista riski-, uhka- ja vaaratilanteista sekä ”läheltä piti”-tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus Webboliin. Kaikki palautteet käsitellään johtoryhmässä, työsuojelutoimikunnassa sekä henkilökunnan tiimipalavereissa.

Raportointi yksiköissä tapahtuu sekä suullisesti että kirjallisesti. Yksiköissä on säännölliset, viikoittaiset tiimipalaverit, joista laaditaan kirjallinen muistio. Perehdytykseen kuuluu yksikön kirjallisiin suunnitelmiin perehtyminen, myös silloin, kun niitä päivitetään. Viestintäkanavina henkilökunnalla on Hiikka-viestit sekä sähköposti.

Yhdistykselle on laadittu varautumissuunnitelma, johon on kirjattu riskit, niiden todennäköisyys ja vaikutukset sekä toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelmaan on otettu varautumissuunnitelmasta asumispalveluihin kohdistuvia riskejä.

RISKI	SYY	TODEN- NÄKÖI- SYYS 1-3-5-10	VAIKU- TUS 1-3-5-10	TOIMENPITEET
Avainhenkilöt	Sairastuminen, irtisanoutuminen	5	10	Sijaisuuksien ennakointi, perehdytys
Henkilöstö	Sairastuminen, vaihtuvuus	10	5	Harjoittelut ja muu oppilaitosyhteistyö, työhyvinvointi, työnantajamielikuva
Työturvallisuus	Asiakkaat, osaamisvajeet, psykososiaalinen kuormitus, tapaturmat	10	5	Työsuojelu, koulutus, työterveyshuolto, esihenkilötoiminta, kehittäminen
Palvelun tilaajan menetys	Huono menestys kilpailutuksissa, HVA:t eivät sijoita asiakkaita asumispalveluihin	3	10	Vaikuttavuuden osoittaminen, markkinointi, osaamisen lisääminen, verkostoituminen
Talous	Satelliitti- ja vuokra-asuntojen tyhjentyminen, kustannusten nousu (palkat, inflaatio, energiakriisi yms.), kiinteistövahingot	10	5	Monikanavainen rahoituspohja, matala taloudellinen riskinottokäytäntö, jaettu vastuu budjetinhallinnassa, jatkuva budjetinseuranta, vakuutusturva
Tietoturva	Tietovuoto johtuen tietojen kalastelusta, tietovuoto johtuen huolimattomuudesta, tietovuoto johtuen jaetun verkon käytöstä, tietovuoto johtuen työvälineiden joutumisesta vääriin käsiin	3	10	Tietoturvakoulutukset, tietoturvavastuuhenkilöt, tietoturva-asioiden ulkoistaminen, ulkoinen konsultointi tarvittaessa

Yhdistyksen avainhenkilöihin luetaan mm. johtoryhmän jäsenet. Johtoryhmän jäsenten työssäjaksamista tuetaan työterveyshuollon tarjoamien palveluiden lisäksi työnohjauksella. Onnistuessaan työnohjausprosessi on ennakointitoimenpide hallinnon kuormituksen aiheuttamille sairauslomille sekä irtisanoutumisille. Avainhenkilöiden sairastumiseen tai irtisanoutumiseen varaudutaan johtoryhmän jäsenten osalta perehdyttämällä muita yhdistyksen työntekijöitä toimenkuviin. Sijaistus lomien ja poissaolojen aikana mahdollistaa roolien käytäntöön tuomisen osana perehdytystä ja samalla tekee näkyviksi osaamisvajeet, joita avainhenkilön poissaolosta aiheutuu yhdistyksen toiminnalle. Avainhenkilöiden irtisanoutumisesta seuraa rekrytointiprosessi, jonka onnistuminen edellyttää myönteistä työnantajamielikuvaa sekä kiinnostusta herättävää imagoa. Osaamista houkuttelee yhdistykseen viestimällä asiantuntijuudesta, joustavuudesta ja mahdollisuuksista. Yhdistyksen tärkeimmät dokumentit, toimintasuunnitelma ja -kertomus sekä strategia, tuotetaan laadukkaasti ja vastuulliseksi osaksi asiantuntijabrändiä.

Henkilöstön työssäjaksamista tuetaan työterveyshuollon tarjoamien palveluiden lisäksi työnohjauksella, tyhy-toiminnalla, E-passilla, palkallisia opiskelupäiviä tarjoamalla, kehittämispäivillä ja tiimi-iltapäivillä. Työnimua lisätään yli yksikkörajojen toteutettavilla tiimeillä, joiden toiminta rakentuu jäsenten mielenkiinnonkohteiden mukaisesti. Työntekijät suunnittelevat itse työvuoronsa. Työvuorosuunnittelulla ja huomioimalla työntekijöiden toiveet pystymme lisäämään työssä jaksamista sekä työssä viihtymistä. Henkilöstön sairastumisen ja irtisanoutumisen ennakointi perustuu paitsi arjessa tehtäviin havaintoihin sekä käytäviin keskusteluihin, myös työsuojelun ja hallinnon vuosikellojen mukaisesti toteutettaviin mittauksiin. Vuosittainen työhyvinvointikysely ja joka toinen vuosi toteutettava ELO:n kysely sekä työterveyshuollon tuottama vuosiraportti, kehityskeskustelut ja lähtöhaastattelut tuottavat tietoa tarpeista, joihin vastaamalla ennakoitaan irtisanoutumisia sekä sairastumisia. Henkilöstöjohtamisessa on käytössä varhaisen tuen prosessi sekä pitkältä sairauslomalta töihin paluun tukemisen prosessi.

Opiskelijoiden harjoittelut ovat yhdistyksen keino ennakoida henkilöstön poissaoloja. Harjoitteluiden kautta opiskelijat usein siirtyvät sijaisrekisteriin, joka on yhdistyksen toiminnan turvaamisessa merkittävä resurssi.

Pitkäaikaisten, molemminpuolista tyytyväisyyttä tuottavien työsuhteiden takana on onnistunut rekrytointi. Vetovoimainen työnantajamielikuva rakennetaan laadukkaalla opiskelijaohjauksella, markkinoinnilla ja verkostotyöllä. Luotua työnantajamielikuvaa lunastetaan arjessa, jonka työntekijät päivittäin kohtaavat.

Turvallisuuteen liittyviä riskejä ennakoidaan työsuojelutoimikunnassa sekä johtoryhmässä. Sekä johtoryhmän että työsuojelun turvallisuuteen liittyvän toiminnan prosesseja koordinoidaan vuosikellon avulla. Asiakkaiden kanssa syntyviä ristiriitatilanteita ennakoidaan kouluttamalla henkilökuntaa arvostavaan sekä yhdenvertaiseen vuorovaikutukseen. Poikkeamailmoituksista kerättävää dataa on kehitetty niin, että se auttaa entistä paremmin suuntaamaan turvallisuusriskejä ennakoivia toimenpiteitä. Käyttöön otettu järjestelmä myös mahdollistaa poikkeamien käsittelyn viipymättä esimiesten toimesta. Vartiointiliikkeen ja poliisin kanssa on rakennettu jatkuva puheyhteys jaetun ymmärryksen löytymiseksi liittyen turvallisuusuhkia ennakoivaan toimintaan.

Turvallisuuteen liittyy myös yksintyöskentelyn sekä väkivallan ja uhkaavan käytöksen riskit. Asumisyksiköissä turvallisuusuhkaa aiheuttavat myös ulkopuoliset henkilöt. Tarvittaessa ulkopuoliset henkilöt poistetaan yksiköstä. Asumisyksiköiden yhteistyöllä madalletaan kynnystä pyytää toisesta yksiköstä apua haastaviin tilanteisiin. Henkilökuntaa on koulutettu uhkaavan ja aggressiivisen henkilön kohtaamiseen. Henkilökunnan huolellinen perehdyttäminen ja työnantajan järjestämä koulutus vähentävät vaara- ja uhkatilanteisiin liittyviä riskejä.

Turvallisuuteen liittyviä prosesseja käydään säännöllisesti läpi tiimeissä, työnohjauksessa ja työsuojelutoimikunnassa. Prosessit ovat osa asumispalveluiden perehdytystä. Turvattomuutta aiheuttavien poikkeamien sattuessa työntekijältä kysytään ilmoituksen



yhteydessä toiveita työnantajan tarjoamasta tuesta. Käytettävissä on myös työterveyspsykologin palvelut sekä kriisiapu.

Kilpailutusten kautta koettavia mahdollisia menetyksiä ennakoidaan seuraamalla eri hyvinvointialueiden järjestämiä asumispalveluiden kilpailutuksia ja osallistumalla niihin mahdollisuuksien mukaan.

Tunnistettuja riskejä talouden näkökulmasta ovat vuokra-asuntojen tyhjentyminen, kustannusten nousu ja kiinteistövahingot. Vuokra-asuntojen tehokas käyttö varmistetaan hankkimalla asuntoja keskeisiltä sijainneilta taloyhtiöistä, joissa kustannuksiltaan merkittävät ja asunnon käyttöä rajoittavat peruskorjaukset on tehty. Vuokrataso noudattaa Kelan asumistuen reunaehtoja. Vuokralaisille tarjotaan asumisen tukea silloin, kun hyvinvointialueen työntekijät katsovat sen tarpeelliseksi. Vuokranmaksua seurataan kuukausittain ja asukkaita tuetaan vuokranmaksussa tarvittaessa. Maksusuunnitelmia tekemällä turvataan asumisen jatkuminen ja ennakoidaan vuokravelkamerkintöjä. Asumispalveluiden osalta kilpailun kiristymistä ja väheneviä julkisia resursseja ennakoidaan osallistumalla muidenkin, kuin Satakunnan hyvinvointialueen kilpailutuksiin. Budjetin seuranta on jatkuvaa ja tilannekatsaus yhdistyksen taloudesta käydään läpi hallituksen kokouksessa kuukausittain. Riskinoton sijaan taloudenhoidon tavoitteena on vakavaraisuuden säilyttäminen. Aineellisiin vahinkoihin varaudutaan vakuutusturvalla. Vahinkoja vältetään jatkuvalla riskientunnistamisella arjessa ja ratkaisujen löytämisellä ennakoivasti.

Satakunnan Sininauhassa dataa tietoturvauhista kerätään poikkeamailmoituksilla. Huolimattomuudesta ja tietämättömyydestä aiheutuvia tietoturvauhkia ennakoidaan henkilökunnan koulutuksilla. Tietojenkalastelusta aiheutuvia tietosuojariskejä ennakoidaan ulkoistamalla Microsoft-tuki asiantuntijoiden hoidettavaksi. Yhdistyksessä toimii tietosuojavastaava, jonka tehtävänä on perehtyä keskeisiin tietoturvaa koskeviin asioihin ja etsiä ratkaisuja ilmeneviin ongelmiin yhdessä muiden työntekijöiden kanssa.

### 3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kaikista riski-, uhka- ja vaaratilanteista sekä ”läheltä piti”-tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus Webboliin. Webropolista saatavat raportit toimivat kehittämisen työvälineenä. Poikkeamailmoitukset käsitellään aina esimiehen kanssa. Kaikki ilmoitukset käsitellään myös työsuojelutoimikunnassa. Tarvittaessa mukaan otetaan työterveyshuolto, jossa on mahdollisuus lääkärin, psykologin ja työterveyshoitajan palveluihin. Korjaavat toimenpiteet tehdään tapauskohtaisesti ja mahdollisimman pian.

Asumispalveluiden riskien kartoitukset toimenpiteineen tehdään joka toinen vuosi. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja päivitetään tarpeen mukaan. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Henkilökunta ilmoittaa riskikohdista suoraan esimiehelle. Suoria korjaustoimia tehdään heti, mutta tarvittaessa asiat viedään henkilökunnan palaveriin ja niitä pohditaan yhdessä.

Erilaisissa tarkastuksissa valvovien viranomaisten tekemät poikkeamat, havainnot ja korjaustarpeet hoidetaan kuntoon tilanteen vaatimalla tavalla. Toiminnanjohtaja ja asumispalveluiden vastaava ohjaaja vastaavat siitä, että korjaus- ja kehittämistoimenpiteet tulee tehtyä.

Sosiaalihuoltolain mukaan työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuus on osa perehdytystä. Ilmoitus tehdään Aluehallintovirastolle, joka arvioi ilmoituksen ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Epäkohtailmoituksen aiheita ovat mm. henkilöstön liian vähäinen määrä, virheelliset menettelytavat tai työntekijöiden osaamattomuus. Epäkohtailmoituksessa tuodaan esiin, miten asiakasturvallisuus on vaarantunut. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

### 3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Raportointi yksiköissä tapahtuu sekä suullisesti että kirjallisesti. Yksiköissä on säännölliset, viikoittaiset tiimipalaverit, joista laaditaan kirjallinen muistio. Perehdytykseen kuuluu yksikön kirjallisiin suunnitelmiin perehtyminen, myös silloin, kun niitä päivitetään. Viestintäkanavina henkilökunnalla on Hilikka-viestit sekä sähköposti. Avoimella tiedottamisella varmistetaan, että kaikki ovat asiasta tietoisia. Asiakkaille muutoksista ilmoitetaan yhteisökokouksissa, mutta myös esim. säännöissä ja kirjallisissa ohjeistuksissa, joita löytyy asiakastiloista. Yhteistyötahoille muutoksista ilmoitetaan puhelimitse tai sähköpostitse.

Kaikista riski-, uhka- ja vaaratilanteista sekä ”läheltä piti”-tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus Webboliin. Kaikki palautteet käsitellään johtoryhmässä, työsuojelutoiminnassa sekä henkilökunnan tiimipalavereissa.

Omaavonnan seurantahavainnoista ja kehittämistoimenpiteistä laaditaan raportti kolme kertaa vuodessa (tammi-, touko- ja syyskuussa). Raportti julkaistaan yhdistyksen internetsivuilla sekä omaavontasuunnitelman liitteenä.

Henkilökunnalle tehdään erilaisia kyselyitä säännöllisesti, jossa kartoitetaan mm. työhyvinvointiin, työturvallisuuteen ja työssä jaksamiseen liittyviä asioita.

Infektio tartuntoja ehkäistään noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla ympäristön asianmukaisesta siivouksesta. Tiedottamisella, tarvittavista suojaruuvareista huolehtimisella sekä rokotuksien ottamisella pienennetään infektio tartuntojen riskiä. Henkilökunta ei tule töihin sairaana. Oma ilmoituksella saa olla pois töistä viisi päivää. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Erilaisissa erityistilanteissa konsultoidaan hygieniahoitajaa ja tehdään toimintaohjeet tämän kanssa. Sininauhalla on työterveyshuolto Minervassa, josta saadaan konsultaatioapua ja käytännön ohjeistuksia tarttuvien tautien leviämisen ennaltaehkäisyyn. Epidemiatilanteissa noudatetaan valtakunnallisia ja paikallisia ohjeita.

### 3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Ratapihalla ostopalvelujen tuottajina ovat Caverion (Y-tunnus 2534127-4): turvallisuusasioiden kunnossapito (sprinklerijärjestelmät, palohälytinjärjestelmä, hätäpoistumistiet jne.), Porin YH-asunnot (Y-tunnus 0887796-6): isännöinti, Securitas Oy (Y-tunnus 1773518-5): vartiointi sekä Siivouspori Oy (Y-tunnus 1561250-1): siivoushuolto 1x vko.

Varikolla ostopalvelujen tuottajina ovat Securitas Oy (Y-tunnus 1773518-5): vartiointi sekä Siivouspori Oy (Y-tunnus 1561250-1): siivoushuolto 2xvko.

Laatu ja asiakasturvallisuus ostopalveluiden osalta varmistetaan tiiviillä yhteistyöllä, keskusteluin ja arvioinnein.

### 3.5. Valmius- ja jatkuvuudenseuranta

Satakunnan Sininauhan varautumissuunnitelma on laadittu 1.9.2023. Laadinnasta on vastannut Satakunnan Sininauhan kehittämispäällikkö. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa Satakunnan Sininauhan johtoryhmä ja yhdistyksen hallitus.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on oma erillinen suunnitelma ja se on palveluyksikkökohtainen. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa esiintyy muutoksia (vastuuhenkilön vaihtuminen, palveluiden muutoksia). Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa asumispalveluiden vastaava ohjaaja. Henkilökunnan perehdytykseen kuuluu yksikön kirjallisiin suunnitelmiin

perehtyminen, myös silloin, kun niitä päivitetään. Omavalvontasuunnitelma on henkilökunnan saatavilla henkilökunnan toimistoissa sekä yhteisellä pilvipalvelimella.

#### 4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla henkilökunnan toimistossa, yhteisellä pilvipalvelimella (henkilökunnan käytössä) sekä yhteisissä tiloissa asiakkaiden nähtävillä.

Omavalvontasuunnitelma on saatavissa ilman pyyntöä yhdistyksen kotisivuilla osoitteessa [www.satanauha.fi](http://www.satanauha.fi). Palveluntuottaja esittää omavalvontasuunnitelman asiakkaalle ja /tai omaiselle myös kotikäynneillä ilman erillistä pyyntöä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa esiintyy muutoksia (vastuuhenkilön vaihtuminen, palveluiden muutoksia). Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa asumispalveluiden vastaava ohjaaja.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Omavalvonnan seurantahavainnoista ja kehittämistoimenpiteistä laaditaan raportti kolme kertaa vuodessa (tammi-, touko- ja syyskuussa). Raportti julkaistaan yhdistyksen internetsivuilla sekä omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa allekirjoituksellaan toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Porissa 31.10.2024

Allekirjoitus: HL