



**Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut**

**Kotona asumista tukevat palvelut ja  
ikäntyneiden ympärivuorokautiset  
hoivapalvelut**

**Kivelän seniorikeskus  
omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Palveluntuottaja</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1.     | Palvelun kuvaus   | 5         |
| 1.2.     | Yksikön tiedot  | 6         |
| <b>2</b> | <b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>   | <b>6</b>  |
| <b>3</b> | <b>Riskien hallinta</b>   | <b>7</b>  |
| 3.1      | Työturvallisuus: vaarojen arviointi   | 7         |
| 3.2      | Varautuminen ja valmius   | 8         |
| 3.3      | Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen | 9         |
| <b>4</b> | <b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>  | <b>10</b> |
| 4.1      | Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista                | 11        |
| 4.1.1    | <i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>                 | 11        |
| 4.1.2    | <i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>                              | 11        |
| 4.2      | Vakavien epäkohtien ja vaaratapahtumien selvittely  | 13        |
| 4.3      | Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen                                      | 13        |
| 4.3.1    | <i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>  | 13        |
| 4.3.2    | <i>Ravitsemus</i>   | 14        |
| 4.3.3    | <i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>                 | 15        |
| 4.4      | Lääkehoito  | 16        |
| 4.4.1    | <i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>                                   | 16        |
| 4.5      | Laite ja tarviketurvallisuus  | 16        |
| <b>5</b> | <b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>   | <b>18</b> |
| 5.1      | Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät                               | 18        |
| 5.2      | Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu  | 18        |
| 5.3      | Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus   | 19        |
| 5.4      | Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus   | 19        |
| 5.5      | Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen  | 20        |
| 5.6      | Sosiaali- ja potilasasiavastaava  | 20        |
| 5.7      | Muistutukset ja kantelut  | 21        |
| <b>6</b> | <b>Henkilöstö</b>   | <b>22</b> |
| 6.1      | Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta  | 22        |
| 6.2      | Määrä, rakenne ja riittävyys  | 22        |
| 6.3      | Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen   | 23        |
| 6.4      | Työhyvinvointi ja turvallisuus  | 24        |
| 6.5      | Tartuntataudeilta suojaaminen   | 25        |
| <b>7</b> | <b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>  | <b>26</b> |
| 7.1      | Toimintaympäristö   | 26        |
| 7.2      | Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta   | 26        |
| 7.3      | Ympäristötyö  | 27        |
| 7.4      | Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut   | 28        |
| 7.5      | Tukipalvelut ja alihankinta   | 29        |
| 7.5.1    | Kuljetukset   | 29        |
| <b>8</b> | <b>Omavalvonnan seuranta</b>  | <b>30</b> |
| 8.1      | Raportointi   | 30        |
| 8.2      | Arkistointi ja viestintä  | 30        |
| 8.3      | Suunnitelman hyväksyntä   | 31        |

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

|   |  |
|---|--|
| <b>YKSIKÖN NIMI</b>   | Kivelän seniorikeskus  |
| <b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b> | <p>Kivelän seniorikeskus sijaitsee kauniissa puistomaisessa ympäristössä keskeisellä paikalla Helsingin Töölössä. Palvelut tuotetaan suomen ja ruotsin kielellä.</p> <p><b>Päivätoiminta</b> on ennaltaehkäisevää ja kuntoutumista tukevaa toimintaa, jolla edistetään ikääntyneiden henkilöiden toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita. Asiakkaina ovat kotona asuvat, ensisijaisesti muistisairauksia sairastavat ja/tai omaishoidossa olevat ikäihmiset.</p> <p><b>Arviointi- ja kuntoutusjakso</b> tukee iäkkäiden henkilöiden sairaalahoidon jälkeistä kuntoutumista ja kotihoidossa olevien asiakkaiden toimintakyvyn edistämistä ja ylläpitämistä tilanteissa, joissa arviointia ja kuntoutusta ei voida tehdä tai jatkaa kotioloissa. Arviointi- ja kuntoutusjakson ensisijainen tavoite on kotiin palaaminen.</p> <p><b>Lyhytaikaishoidon</b> tavoitteena on ylläpitää iäkkään asiakkaan toimintakykyä niin, että se tukee asiakkaan kotona selviytymistä ja siirtää pysyvän pitkäaikaisen hoidon tarvetta sekä turvata omaishoitajien lakisääteiset vapaapäivät ja tukea hoitavan omaisen jaksamista.</p> <p><b>Pitkäaikaista laitoshoidoa</b> annetaan iäkkäälle henkilölle, jolle ei voida järjestää hänen tarvitsemaansa ympärivuorokautista hoitoa kotona. Ikääntyneiden laitoshoidosta säädetään vanhuspäivälaissa.</p> |
| <b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>   | <p>Omavalvontasuunnitelma on laadittu monialaisena yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa on työstetty yksiköissä koko henkilökunnan kanssa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty työpajatyöskentelynä yhteistoimintakokouksessa. Suunnitelma on nähtävillä yksikössä ja hel.fi -nettisivuilla.</p> <p>Toteutumista seurataan omavalvontasuunnitelman itsearviointitaulukon (liite 1.) mukaisesti säännöllisesti.</p>  |
| <b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>  | <p>Johtaja Piia Sneck.</p> <p>Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneista ja koulutuksen käyneistä. Lisäksi kulttuurista vanhustyötä toteuttaa kulttuuriohjaaja. Yksiköissä ohjataan myös opiskelijoita ja harjoittelijoita.</p>  |

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

|  |  |
|--|--|
| <b>ENHETENS NAMN</b>   | Stengårds seniorcenter   |
| <b>KORT BESKRIVNING AV DE TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS I ENHETEN OCH KUNDERNA/MÅLG RUPPEN</b> | <p>Stengårds seniorcenter ligger i en vacker parkliknande miljö på centralt läge i Tölö i Helsingfors. Tjänsterna tillhandahålls på finska och svenska.</p> <p>Dagverksamhet är förebyggande verksamhet som stöder rehabilitering och som främjar äldre personers funktionsförmåga, mentala vakenhet och sociala relationer. Kunder är äldre personer som bor hemma, som lider främst av demenssjukdomar och/eller får närståendevård.</p> <p>Bedömnings- och rehabiliteringsperioden stöder rehabiliteringen av äldre personer efter sjukhusvård och främjandet och upprätthållandet av funktionsförmågan hos kunder som får hemvård i situationer där man inte kan göra bedömning och ge rehabilitering eller fortsätta dem hemma. Det primära målet med bedömnings- och rehabiliteringsperioden är att kunden kan återvända hem.</p> <p>Målet med korttidsvård är att upprätthålla den äldre kundens funktionsförmåga så att den bidrar till att kunden klarar av att vara hemma och skjuter upp behovet av permanent långtidsvård samt att trygga närståendevårdarens lagstadgade ledigheter och ge stöd för den vårdande närstående så att hen orkar.</p> <p>Långvarig institutionsvård ges till en äldre person som man inte kan ordna den vård med heldygnsomsorg som hen behöver hemma. Bestämmelser om institutionsvård för äldre personer finns i äldrevårdslagen.</p> |
| <b>GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV EGENKONTROLL</b>  | <p>Planen för egenkontroll har upprättats i sektorsövergripande samarbete. Planen för egenkontroll har utarbetats med hela personalen i enheterna. Dessutom har planen för egenkontroll behandlats i verkstäder på ett samarbetsmöte. Planen är framlagd i enheten och på webbplatsen hel.fi.</p> <p>Genomförandet följs upp regelbundet i enlighet med självbedömningstabellen i planen för egenkontroll (bilaga 1.).</p>   |
| <b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR</b>   | <p>Direktör Piia Sneck.</p> <p>Personalen består av anställda som har avlagt examen och genomgått utbildning inom social- och hälsovård. Dessutom utför kulturhandledaren kulturellt äldrearbete. Enheterna handleder även studerande och praktikanter.</p>  |

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2011) 10 §:ssä säädetään, että hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 40 § (612/2021) edellyttää, että hyvinvointialueen on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialuetta koskeva sääntely koskee myös Helsingin kaupunkia (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla 2 § 2 mom.).

Laki ikääntyneen väestön ja toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista eli ns. vanhuspalvelulaki (980/2012) edellyttää omavalvontasuunnitelman laatimista ja muun muassa suunnitelman toteutumisen seuranta palautetta keräämällä ja palvelujen kehittämistä. Vanhuspalvelulain toteuttamisen tueksi on julkaistu Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Laatusuosituksen tavoitteena on mahdollistaa hyvä ikääntyminen sekä laadukkaat ja vaikuttavat palvelut niitä tarvitseville iäkkäille henkilöille.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026 (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2022:2).

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä toiminnan laadusta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen. Hallinnon nimetyt asiantuntijat tukevat linjajohtoa näiden tehtävien toteuttamisessa. Toimialajohtaja toimii asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuuhenkilönä ja toimialalle on nimetty asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattori. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista. Tätä palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Omavalvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu; asiakkaiden yhdenvertaisuus; tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Samalla omavalvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Yksiköiden/palvelujen omavalvontasuunnitelmiin kirjataan toimintaa koskevat asiat mahdollisimman konkreettisesti. Omavalvontasuunnitelmat ovat osa toimialan omavalvontaohjelmaa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Sosiaali- ja terveystalvueluja tuotetaan toimialalla kolmessa palvelukokonaisuudessa. Kivelän seniorikeskus kuuluu sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut palvelukokonaisuuteen.

Kivelän seniorikeskuksen toiminta toteutuu useassa yksikössä eri kiinteistöissä. Kampin palvelukeskus on Kivelän seniorikeskuksen filiaali, jossa on tehty oma omavalvontasuunnitelma.

Ympärivuorokautista pitkäaikaista laitoshoidtoa on viidessä Kivelän seniorikeskuksen yksikössä (5,10,12,14 ja 22), joista yksi on kohdennettu ruotsinkielisille asiakkaille (22). Asiakaspaiikkoja pitkäaikaisen laitoshoidon yksiköissä on yhteensä 92.

Lyhytaikaishoito sekä arviointi- ja kuntoutustoiminta toteutuvat kahdessa yksikössä (1 ja 4), joissa asiakaspaiikkoja on yhteensä 40. Yksiköistä yksi on kohdennettu ruotsinkielisille asiakkaille (4).

Päivätoimintaa järjestetään suomen- kuin ruotsinkielisenä toimintana, joissa asiakaspaiikkoja on yhteensä 26.

## **1.2. Yksikön tiedot**

Palveluntuottaja: Helsingin kaupunki

Yksikön nimi: Kivelän seniorikeskus

Osoite: Sibeliuksenkatu 14

Puhelinnumero: 0504025891

Toiminnan vastuhenkilö: Piia Sneck, 0406377296, piia.sneck@hel.fi.

Helsingin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala, sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden postiosoite on PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki. Käyntiosoite on Toinen linja 4 A.

## **2 Toimintaperiaatteet ja arvot**

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: "Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella." Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi palveluilla on omat strategiset toimintasuunnitelmat ja tavoitteet.

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asukkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä.

Helsingin seniorikeskusten toimintasuunnitelma kertoo tavasta, jolla Helsingissä kohtaamme seniorikeskusten asukkaat ja muut asiakkaamme, heidän läheisensä sekä toisemme työkaluina. Haluamme olla mukana luomassa helsinkiläisille maailman toimivinta kaupunkia.

Toimintasuunnitelmaan on kiteytetty meille tärkeät asiat: arvomme, toiminta- ja johtamiskulttuurimme sekä tavoitteemme.

Kohtaamme aidosti ja iloitsemme elämästä – palvelumme mahdollistaa hyvinvoiva henkilökunta.

### **Aito kohtaaminen**

Kohtaamme jokaisen asiakkaan, asukkaan, läheisen ja työntekijän kiinnostuneina, ystävällisesti ja tilanteen vaatimalla herkkyydellä. Meille jokainen on yhdenvertainen. Emme holhoa tai aliarvioi. Laitamme asiakkaat ja asukkaat etusijalle, huomioimme läheiset osana yhteisöä ja kuuntelemme henkilökuntaa.

### **Elämänilo**

Elämä on hauskaa. Meillä kaikki asiakkaista työntekijöihin saavat toteuttaa itsensä, heittäytyä hulluttelemaan ja antaa oman luovuutensa kukoistaa. Elämänilo näkyy monenlaisena toimintana, puheensorinana ja kahvikuppien kilinä. Se asuu perunamaan mullassa, kukkien tuoksussa ja sylissä makaavan kissan kehräyksessä. Elämänilo on mahdollisuus kuulua yhteisöön sekä samalla vapaus valita ja pitää kiinni omista lempiasioistaan.

### **Hyvinvoiva henkilöstö**

Voimme toteuttaa laadukasta ja turvallista toimintaa, jossa on aikaa kohtaamisille ja voimavaroja nauttia ja iloita, kun henkilökuntamme voi hyvin. Hyvinvointi on myös mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä sekä riittävää tukea työn tekemiseen ja työssä oppimiseen.

## **3 Riskien hallinta**

Riskinhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtaminen sisältyy toimialan johtamisvastuisiin kaikilla tasoilla.

### **3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi**

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi on lakisääteinen velvoite (Työturvallisuuslaki\_738/2002) ja sen tekemisestä vastaa esihenkilö. Vaarojen arviointi tehdään Työsuojelupakki -järjestelmään, ja se tulee päivittää aina kun työympäristössä ja työn tekemisessä tapahtuu isompia muutoksia, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Vaarojen arviointi tulee olla tehtynä/päivitettyä aina ennen työterveyshuollon tekemää työpaikkaselvitystä.

Jokainen huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun. Henkilöstön tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksikön esihenkilön ja työntekijöiden tulee yhdessä tunnistaa ja nimetä operatiiviset ja muut toimintaan, mm. tiloihin, liittyvät riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia ohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteissa.

Helsingin kaupungilla on paljon työpaikkoja, joissa toimii samanaikaisesti henkilöitä useista eri yksiköistä, osastoista tai toimialoista. Samoissa tiloissa saattaa toimia myös kaupungin ulkopuolista henkilöstöä. Tällaisia työpaikkoja kutsutaan yhteisiksi työpaikoiksi. Yhteinen työpaikan vaarojen arviointi käynnistetään siten, että työpaikan henkilöstömäärältään suurin toimija kartoittaa työpaikalla toimivat tahot ja kutsuu koolle yhteisen työpaikan esihenkilöt sopimaan vaarojen arvioinnin tekemisestä. Ensimmäisessä palaverissa on päätettävä, tehdäänkö työpaikalla yksi yhteinen vaarojen arviointi vai tekeekö jokainen toimija oman arvioinnin. Tiedonkulun ja käytännöllisyyden kannalta usein on järkevintä tehdä yhteinen vaarojen arviointi. Henkisten kuormitustekijöiden arvioinnin jokainen toimija suorittaa kuitenkin aina erikseen. Mikäli osapuolet tekevät vaarojen arvioinnit erillään, tulee jokaisen toimijan huolehtia, että oman arvioinnin tulokset saatetaan muiden osapuolten tietoon ainakin niiltä osin kuin niissä ilmenee yhteisiä vaaroja.

Kivelän alueella on useita eri toimijoita, myös kaupungin ulkopuolista henkilöstöä. Yhteisen työpaikan henkilöstön edustajat kokoontuvat vuosittain. Yhteisesti on päätetty, että jokainen toimija tekee oman vaarojen arvioinnin.

Kivelän seniorikeskuksessa yksiköt tekevät kerran vuodessa ja aina tarvittaessa vaarojen arviointikartoituksen yhdessä kaikkien yksikössä työskentelevien kanssa. Lisäksi vaarojen arvioinnit käistellään yhteistoimintafoorumissa.

Vaarojen arvioinnin avulla voidaan tunnistaa ja arvioida työpaikalla esiintyviä vaara- ja kuormitustekijöitä ja tehdä työpaikoista entistä turvallisempia. Tunnistettavat vaara ja kuormitustekijät on jaettu viiteen eri kategoriaan, fysikaaliset tekijät, tapaturmat, ergonomia, kemialliset tekijät ja henkinen kuormittuminen.

Tunnistetut vaara- ja riskitekijät käsitellään viivytyksettä yksikkökokouksissa ja tehdään mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteille asetetaan seuranta aikataulut. Kehittämistarpeet tuodaan säännöllisesti ja aina tarvittaessa esihenkilökokouksiin, jossa mietitään jatkotoimenpiteet ja käynnistetään tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Yhteistyötä tehdään eri toimijoiden kanssa.

Riski- ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisevät suunnitelmat on kuvattu turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa, pelastustoimien lisäksi.

## 3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu. Valmiussuunnitelmat ovat kuitenkin salassa pidettäviä asiakirjoja, eikä hallintomenettelyjen tai toimintatapojen konkreettisia muutostoimenpiteitä kirjoiteta siksi julkaistavaan omavalvontasuunnitelmaan.

Sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut palvelukokonaisuuden jatkuvuussuunnitelmassa määritellään ne normaalista hallintomenettelystä poikkeavat toimintatavat, joihin palvelukokonaisuus ryhtyy häiriöissä, häiriötilanteissa sekä valmiuslain määrittelemissä poikkeusoloissa. Suunnitelman tavoitteena on turvata sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen toiminta varmistamalla palvelukokonaisuuden kriittiset palvelut ja palvelujen sekä yksiköiden toiminta kaikissa olosuhteissa. Asiakirjan perusteella laaditaan ja ylläpidetään yksityiskohtaisempia toimintaohjeita, toimintasuunnitelmia ja toimintakortteja. Jatkuvuussuunnitelma on otettu käyttöön 7.3.2023 ja päivitetty 1.1.2024.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut palvelukokonaisuuden jatkuvuussuunnitelma on julkinen. Suunnitelman liitteinä olevat toimintasuunnitelmat ja kortit voivat olla salassa pidettävä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24.1 §:n 8 kohdan perusteella.

Pelastuslaki velvoittaa, että turvallisuusjärjestelyt kuvataan pelastussuunnitelmassa. Henkilökunta tutustuu palosammutus välineisiin ja palohälytin järjestelmiin sekä niiden käyttöön, sillä ne auttavat ennaltaehkäisemään onnettomuuksia ja lisäävät myös henkilökunnan turvallisuutta.



Jokaisen yksikköön on laadittu pelastus- ja turvallisuus suunnitelma sekä poistumisturvallisuus selvitys, jotka päivitetään vuosittain. Suunnitelma on laadittu kohteen henkilöstön työkaluksi ja siihen on tiivistetty henkilökunnan kannalta keskeiset turvallisuuteen liittyvät asiat. Pelastus- ja turvallisuus suunnitelma käydään läpi säännöllisesti ja sitä hyödynnetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Poistumisharjoitukset ja alkusammutuskoulutukset käydään vuosittain. Turvallisuuskävelyt tehdään kuukausittain, joissa havainnoidaan yksikön mahdollisia riski- ja vaaratekijöitä. Myös asiakkailta ja heidän läheisiltä on mahdollisuus osallistua turvallisuuskävelyihin.

### 3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevat tiedot käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsitely on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla (<https://www.hel.fi/fi/paatoksenteke-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja-ja-tiedonhallinta/tietosuoja/tietosuoja-selosteet>) ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

EU:n yleinen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsitellään laajamittaisesti. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on myös erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteiden lainmukaisuudesta.

Asiakas-/potilastietojärjestelmänä SKH:ssa käytetään Apottia. Järjestelmän käyttöön liittyvät ohjeet on koottu tukiportaaliin. Lisäksi palveluilla on omia palvelukohtaisia ohjeita.

lääkäiden palvelutehtävässä rekisteröityjä informoidaan iäkkäiden palvelujen tietosuojaselosteella. Jos palvelua toteutetaan yhdessä terveydenhuollon kanssa, on lääketieteellinen terveyden- ja sairaanhoito terveydenhuolto. Henkilötietojen käsittelystä terveydenhuollossa informoidaan asiakkaita potilasrekisterin tietosuojaselosteella.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja>). Helsingin kaupunki on laatinut [tietosuoja-käsikirjan](https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuoja-kasikirja_saavutettava_12_2021.pdf) ([https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI\\_tietosuoja-kasikirja\\_saavutettava\\_12\\_2021.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuoja-kasikirja_saavutettava_12_2021.pdf)), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on

tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

Tietoturvallisuus on tärkeä osa toimintaa. Kaikki asiakastietoja sisältävät paperit ja dokumentit pidetään salassa, niiden luovuttamisesta on erillinen sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä. Tietosuoja jäte kerätään yksiköissä erillisiin lukittuihin tietosuojajäteastioihin.

Työntekijöillä on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Havaitusta tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan välittömästi yksikön esihenkilölle, joka tekee ilmoituksen tietosuojahenkilölle Luukku-palvelun kautta. Kaikki laitteet ovat myös salasanasuojattuja, jotta tietoihin ei pääse käsiksi kukaan ulkopuolinen. Salasana vaihdetaan säännöllisesti. Laitteet ovat joko lukituissa tiloissa tai jatkuvasti valvottuina.

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. DigiABC -verkkokurssi, jossa käsitellään tietoturvaa, tietosuojaa ja tiedonhallintaa, on osa perehdytystä. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset sekä käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti  
[sote.tietosuoja@hel.fi](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:  
Tietosuojavastaava  
Kaupunginkanslia  
Hallinto-osasto  
PL 1  
00099 Helsingin kaupunki  
[tietosuoja\(a\)hel.fi](mailto:tietosuoja(a)hel.fi)

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuluu kaikille jokapäiväiseen työhön.



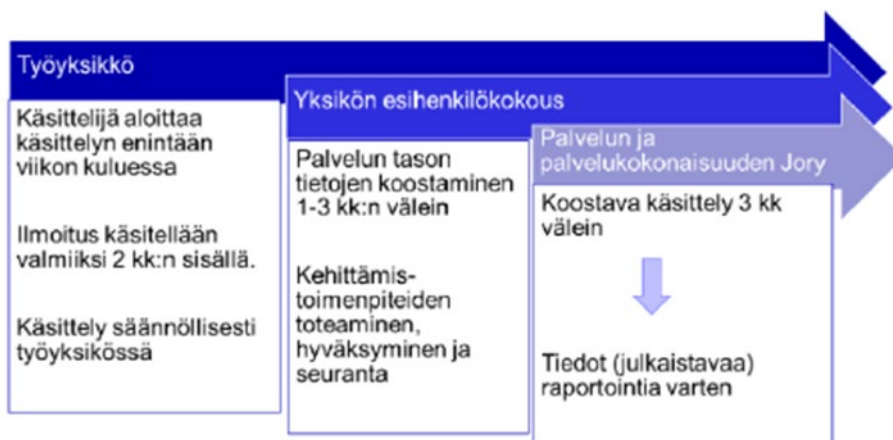
käsittely kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. Esihenkilökokouksen käsittelyn. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puututtava niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määritellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä.

Organisaation eri tasoilla käsitellään toiminnan asiakasturvallisuuden tilaa ja toimintaa koskevia epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti alla kuvatulla tavalla.



Haipron, SPron ja työsuojelupakin käsittelytiheydet ja vastuutahot on kuvattu omavalvontasuunnitelman itsearviointitaulukossa.

Kaikki työntekijät tekevät HaiPro-ilmoituksia havaitessaan hoitoon liittyviä poikkeamia tai läheltä piti -tilanteita. Ilmoituksessa kerrotaan poikkeaman tapahtumat ja siihen johtaneet asiat. Lisäksi ilmoittaja kertoo, miten poikkeaman jälkeen on toimittu asiakkaan kanssa. Tehty ilmoitus otetaan käsittelyyn viiveettä ja käsitellään yksikön henkilöstön kanssa seuraavassa yksikköpalaverissa. Ilmoitus käsitellään loppuun ja tehdään tarvittavat toimenpiteet kahden kuukauden sisällä. HaiPro-ilmoitusten tilastoja ja toimenpiteitä käsitellään johtotiimissä neljä kertaa vuodessa.

SPro-ilmoituksiin liittyvä ohje käydään henkilökunnan kanssa läpi vuosittain. Kun työntekijä havaitsee mahdollisen SPro:n liittyvän tapahtuman yksikössään, tuo hän esihenkilölleen

tapahtuman välittömästi tiedoksi. Tilanteesta tehdään yhteinen arvio, täyttyvätkö laissa olevat SPro –ilmoituksen kriteerit. Jos kriteerit täyttyvät, SPro-ilmoitus tehdään ja esihenkilö käsittelee ilmoituksen välittömästi ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Asiakkaan tilanne selvitetään ja ryhdytään poikkeaman korjaaviin toimenpiteisiin yhteisen suunnitelman mukaisesti. Asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa pidetään tarvittaessa asiasta hoitoneuvottelu. Henkilökunta huolehtii tapahtuneen asianmukaisesta kirjaamisesta asiakastietoihin.

Kaikki työntekijät tekevät työsuojelupakin kautta turvallisuuspoikkeama -ilmoituksia havaitessaan työturvallisuuteen liittyviä poikkeamia tai läheltä piti -tilanteita. Esihenkilöt tekevät työtapatuailmoituksen yhdessä työntekijän kanssa viipymättä. Ilmoituksessa kerrotaan turvallisuuspoikkeaman tapahtumat ja siihen johtaneet asiat. Lisäksi ilmoittaja kertoo, miten poikkeaman jälkeen on toimittu.

## **4.2 Vakavien epäkohtien ja vaaratapahtumien selvittely**

Vakavien vaaratahtumien selvittelymallin mukaiseen käsittelyyn ohjataan ne vaaratapahtumat, jossa asiakkaalle on aiheutunut tai saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Selvittelyyn voidaan ottaa myös sellaisia vakavia vaaratapahtumia, joissa on havaittu poikkeamia useassa vaiheessa tai tapahtumaan on osallistunut useita toimijoita. Haiopro- ja SPro-järjestelmä ohjaa tapahtuman käsittelyn vakavuusasteen huomioimisen ja sen mukaisen käsittelyn. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn yksiköt saavat tarvittaessa hallinnon Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Haiopro- ja SPro-järjestelmät mahdollistavat ilmoitusten tekemisen anonyymisti.

Henkilöstölle varmistetaan tarvittava tuki (esim. kriisiapu) tutkinta- ja selvitystilanteissa työterveyshuollon kanssa yhteistyössä ja akuuteissa kriisitilanteissa mahdollisesti sosiaali- ja kriisipäivystyksestä.

## **4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen**

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, missä hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

### **4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen**

Yksiköissä varmistetaan ja ohjeistetaan asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito (kroonisten sairauksien hoito/seuranta, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito).

Sairaala-, kuntoutus ja hoivapalveluiden kotona asumista tukevissa palveluissa ja ympärivuorokautisissa hoivapalveluissa terveyden- ja sairaanhoitoa toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä eri palvelujen koordinoituna yhteistoimintana. Terveyden- ja sairaanhoitoa annetaan sekä terveyden- että sosiaalihuollon yksiköiden toimesta. Toteuttamiseen osallistuu terveydenhuollon ammattilaisia eri ammattiryhmistä asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidollisen tarpeen mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoidon toteuttamista määrittelevät tarkemmin erilliset henkilökunnan käyttöön laaditut oppaat ja moniammatillista yhteistyötä koskevat ohjeet. Senioripalvelujen

ydinprosessiopas määrittelee palvelukokonaisuuden ydinprosessit asiakassegmentoinnin ja yhteisen työn terveys- ja hyvinvointikeskusten kanssa. Konsultaatio-opas kuvaa eri palvelujen väliset konsultaatiokäytännöt. Kotihoidossa on laadittu yhteistyöohje - kotihoito ja kotihoidon lääkärit. Tämä kotihoidon tiimityön ohjeistuksen tarkoituksena on kuvata keskeisimmät toimintamallit, joita tulee toteuttaa yhdenmukaisesti kotihoidossa alueesta, tiimistä ja hoidon toteuttajasta riippumatta. Lääkehoitoa määrittää lääkehoitosuunnitelma. Ympäri vuorokautisissa pitkäaikaisissa hoivapalveluissa lääketieteellisen hoidon järjestäminen ja yhteistyö on kuvattu lääkäripalveluiden palvelukuvauksessa.

Perusterveydenhuollon hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta. Tämän omavalvontasuunnitelman piirissä olevien asiakkaiden hoitava lääkäri on joko terveysaseman/terveys- ja hyvinvointikeskuksen (terveys- ja päihdepalvelut, TEPA) tai kotihoidon lääkärit yksikön (SKH, Helsingin sairaala) lääkäri. Osa asiakkaista asioi myös yksityisessä terveydenhuollossa lääkäripalvelujen osalta. Hoitava lääkäri päättää asiakkaalle annettavasta lääketieteellisestä hoidosta.

Lääkäripalvelujen järjestämisvastuut:

Kotihoito: Terveysasemien lääkärit ja kotihoidon lääkärit. Asiakaskohtaisesti hoidosta vastaava terveysasema tai kotihoidon lääkäripalvelu on määritelty asiakas- ja potilastietojärjestelmässä järjestelmän omatiimi (omakontakti) / palveluverkosto-osiossa.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ja laitoshoido: Kotihoidon lääkärit yksikkö. Tuottajina yksityiset lääkäripalvelut puitesopimuskumppaneina. Yksityinen lääkäripalvelu ilmoittaa työyksikkökohtaisen hoitovastuussa olevan lääkärit.

Lyhytaikaiset iäkkäiden asumispalvelut, lyhytaikaishoito ja kriisiosasto: sama lääkäripalvelu (kotihoitoon lääkärit tai terveysasema), joka on hoitovastuussa asiakkaan asuessa tavanomaisessa kodissaan.

Arviointi- ja kuntoutusosastot: kotihoidon lääkärit -yksikön lääkäri.

Virka-ajan ulkopuolisesta päivystyksellisestä lääketieteellisestä tuesta vastaa geriatripäivystys (lääkärin konsultointi) ja HUS:n päivystyspisteet. Päivystystilanteiden toiminta ja konsultaatiomallit on tarkemmin ohjeistettu erillisessä päivystystilanteiden oppaassa ja konsultaatio-ohjeessa.

Liikkuva hoitaja (LIHO) on Palvelukeskus Helsingin tuottama palvelu, jonka tarkoituksena on tukea päivystystilanteiden hoitoa palvelualueilla. Liikkuvan hoitajan lähettämisestä asiakkaan luokse päättää geriatripäivystäjä konsultaation perusteella.

Hoitotyön ammatillaiset toteuttavat asiakkaan tarvitsemaan terveyden- ja sairaanhoitoa hoitosuunnitelman mukaisesti. Sairaanhoidollista osaamista asumispalveluissa ja kotihoidossa kehitetään ja ylläpidetään säännöllisen koulutuksen avulla.

Arviointi- ja kuntoutusosastoilla lääkäripalvelut tuottavat kotihoidon lääkärit -yksikkö. Pitkäaikaisen laitoshoidon työyksiköissä lääkäripalveluiden puitesopimustuottajana on Mehiläinen.

### **4.3.2 Ravitseminen**

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden ravitsemustilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti. Ravitsemustilan muutoksiin reagoidaan ravitsemusoppaan ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan ikäihmisten ravitsemukseen erikoistuneita ravitsemusterapeutteja. Ruokapalvelun tuottajat

vastaavat aterioiden laadusta palveluntuottajan ja kaupungin sopimuksen mukaisella tavalla ja oman toimintansa riskienhallinnasta omassa omavalvontasuunnitelmassaan.

Ruokailuajat ovat; aamupala klo 7 - 10, lounas klo 11 - 13, välipala klo 13:30 – 15:30, päivällinen klo 16 - 19 ja iltapala klo 19 - 22. Lisäksi yövuoron aikana asiakkaille tarjotaan tarvittaessa juotavaa/pientä välipalaa, jotta 11 tunnin yö aikainen paasto ei ylitä. Asiakkaita tuetaan yksilöllisissä valinnoissa ja ruokailemaan voimavarojensa mukaisesti. Erityisruokavaliot tai erityistarpeet ruoan koostumuksen suhteen huomioidaan.

Asukasruokaopas kuuluu uuden työntekijän perehdytysmateriaaliin. Työyksiköissä on nimetty ravitsemusvastaava, jonka tehtävänä on asiakasruokailuun liittyvien ohjeiden päivitys sekä henkilökunnan perehdytys ohjeiden käyttöön. Asiakkaiden ravitsemuksen kokonaistilaa seurataan RAI -mittaritulosten avulla. Ravitsemusvastaavat kokoontuvat säännöllisesti asiakkaiden ravitsemushoidon kehittämiseksi ravintokeskuksen kanssa. Kivelän ravitsemusyhdyshenkilö kuuluu seniorikeskusten ravitsemusyhdyshenkiköiden verkostoon ja jakaa sieltä uutta tietoa. Ravitsemushoidon laatukselyn pohjalta yksiköt ovat laatineet omat tavoitteensa asiakkaiden ravitsemushoidon kehittämiseksi.

### **4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt**

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennaltaehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatauti- ja infektioiden leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatauti- ja infektioiden tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnan jäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittää vaadittavan hygieniatason. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet”-ohjetta ja muita hygieniohjeita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystalouksissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhte-kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektiolääkärit seuraavat sairaala-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta.

Jokaisessa työyksikössä on nimettynä hygieniavastaava. Hygieniavastaava pitää yllä osaamistaan ja päivittää tietojansa kouluttautumalla sekä jakamalla tietoa muille. Kivelän seniorikeskuksessa on nimetty yksi hygieniavastaavista, joka toimii SKH hygieniaverkostossa. Hoitotyön asiantuntia vastaa yhdessä talon hygieniavastaavan kanssa infektioiden torjunnasta ja ohjeistuksesta.

Yksiköt huolehtivat, että suojavaatteita, suojaimia ja käsihuhdetta on helposti saatavilla asukashuoneissa ja yhteisissä tiloissa. Epidemioiden aikana tehdään tiivistä yhteistyötä laitoshuollon kanssa ja tehostetaan siivousta. Yksiköt huolehtivat myös ennakoivasti suojainten, suojavaatteiden sekä käsihuuhteen saatavuudesta.

Yksiköt ilmoittavat hoitoon liittyvät infektiot (HLI) viipymättä talon hygieniavastaavalle. Talon hygieniavastaava käy ilmoituksen läpi ja ilmoittaa eteenpäin hoitotyön asiantuntialle. HLI-ilmoitusten määriä ja syitä seurataan. Säännöllinen hygienia-auditointi tehdään yksiköissä vuosittain SKH hygieniahoitajan toimesta yhteistyössä Kivelän seniorikeskuksen ja yksiköiden hygieniavastaavien ja laitoshuollon kanssa. Käsihuuhteen kulutus on yksi potilasturvallisuuden seurantamittareista ja sen kulutusta seurataan yksiköittäin. Käsihuuhte ja suojakäsineiden kulutus lasketaan kaksi kertaa vuodessa. Poikkeusoloissa (pandemia) noudatetaan linjassa tulevia ohjeistuksia ja toimitaan niiden mukaisesti.

Asukkaiden omien vaatteiden pesu tapahtuu yksiköissä. Pesulämpötila on vähintään 60° C mutta tarvittaessa voi käyttää desinfektioainetta, joka desinfioi pyykin ja pesukoneen jo 40° C. Yksiköissä pestävää likapyykkiä käsitellään suojakäsinein ja tarvittaessa käytetään suojaesiliinaa. Pesukoneen tiivisterengas desinfioidaan koneen täyttämisen jälkeen käytössä olevalla pintadesinfektioaineella.

Liinavaatteet pestään pesulassa. Tartuntavaarallinen pyykki käsitellään ja pakataan pesulan ohjeiden mukaisesti. Siviilinomaiset työvaatteet pestään työpaikalla, työaikana ja työnantajan ainein 60 ° C.

## 4.4 Lääkehoito

### 4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Kotihoidolla, kuntouttavalla arviointiyksiköllä, ympärivuorokautisella hoidolla, päivätoiminnalla ja kotihoidon lääkärin –yksiköllä on yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Jokainen ko. lääkehoitosuunnitelman piirissä oleva yksikkö laatii lääkehoitosuunnitelmaan yksikkökohtaisen liitteen, missä kuvataan yksikön lääkehoitokäytännöt tarkemmin. Liite sisältää myös yksikkökohtaiset tunnistetut lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden poistamiseksi. Liitteen hyväksyy palvelualueen erikseen määritelty apulaisylilääkäri, joka toimii samalla ko. yksikön lääkehoidosta vastaavana lääkärinä. Liite päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Yksiköissä toteutettavan lääkehoidon lääkehoitosuunnitelman mukaisuutta valvotaan omavalvonnan keinoin.

Kivelän seniorikeskus on laitoshoidon yksikkö, jossa taataan asiakkaan tarvitsema lääkitys, josta päättää laitoksen vastaava lääkäri. Muiden kuin laitoksen lääkärin määräämien lääkkeiden käytöstä on neuvoteltava laitoksen lääkärin kanssa. Henkilökunta toteuttaa ja vastaa ainoastaan laitoksen lääkärin määräämästä/hyväksymästä lääkehoidosta. Asiakas kustantaa itse muut kuin laitoksen lääkärin määräämät ja hyväksymät lääkkeet.

## 4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu toimintaohje "Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla" (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot. Lääkinnällisten laitteiden tulee olla asiakkaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla lääkinällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin nimetään laitevastaava. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.



Kivelän seniorikeskuksen terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt:

| Yksikkö  | Vastuuhenkilö  | Yhteystieto  |
|--|----------------|--------------|
| Arviointi- ja kuntoutusosasato 1<br>Päivätoiminta Päivänsäde | Osastonhoitaja | 09 31064134  |
| Arviointi- ja kuntoutusosasato 4<br>Päivätoiminta Solstrålen | Osastonhoitaja | 09 31046046  |
| Osastot 5 ja 12  | Osastonhoitaja | 09 310 76956 |
| Osastot 10 ja 22   | Osastonhoitaja | 09 31046161  |
| Osasto14   | Osastonhoitaja | 09 310 46195 |

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Medusa-laiterekisterin ylläpito ostetaan HUS Lääkintätekniikalta. Lääkintätekniikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa. Lääkinnälliset laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintätekniikka sekä laitetoimittajat. Lääkintätekniikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin.

Apuvälinepalvelusta asiakkaille lainattavat lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineet rekisteröidään ja elinkaaritiedot tallennetaan Effector - toiminnanohjausjärjestelmään. Jokaisella laitteita käytävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitetut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025.

Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja/tai omaisen riittävä opastus. Laitehallinnan asiantuntijat vastaavat mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoivat yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

Fimean tehtävänä on lääkinällisten laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinällisen laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. HaiProjärjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle. Kopio käsittelystä HaiPro-ilmoituksesta ja Fimean ilmoituksesta lähetetään myös Lääkintätekniikalle [laitevaarat@hus.fi](mailto:laitevaarat@hus.fi) silloin, kun kyseessä on rekisteröitävä laite ja käyttäjävirheen sijaan laitevika. Laitehallintatiimi neuvoo laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvissä asioissa [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi)

Lääkinällisten laitteiden käytön perehdytyksestä vastaa eri ammattiryhmät. Liikkumisentukemisen apuvälineissä perehdyttää terapeutit, lääkinällisten laitteiden perehdytyksestä vastaa sairaanhoitajat, lisäksi laitetoimittajat tarjoavat koulutusta laitteiden käyttöönotto vaiheessa. Kivelän seniorikeskuksessa järjestetään myös säännöllisesti kliinistentaiteiden työpajoja, joissa henkilökunta vahvistaa osaamistaan.

# 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

## 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Seniori-info on kuntalaisten puhelin- ja neuvontapalvelu, joka on kohdennettu yli 65-vuotiaille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen. Palvelukielet ovat suomi ja ruotsi ja käytössä on lisäksi pikatulkkauspalvelu.

Asiakkaat voivat hakeutua Seniori-infon palveluihin puhelimitse, asioimalla neuvontapisteellä tai sähköisesti (hel.fi -seniorisivujen chat-palveluun tunnistautuen, Omaolon omaishoitotilanteen palveluarvion kautta tai tulevaisuudessa Maisan hakemus/yhteydenotto iäkkäiden palveluihin -lomakkeen kautta). Asiakkaat voivat tehdä huoli-ilmoituksen Maisa.fi -sivujen tai Maisa-sovelluksen kautta (Ilmoitus iäkkästä yli 65 v). Asiakkailta on mahdollisuus asioida Seniori-infossa halutessaan anonyymisti.

Seniori-info toteuttaa asiakasyhteydenotoissa alustavaa palvelutarpeen arviointia. Asiakkaan kanssa keskustellaan kiireettömästi selvittäen hänen toimintakykyään, avun ja tuen tarvetta sekä näkemystä tilanteestaan. Tilannetta arvioidaan kevyemmän palvelun periaatteella, riskien etsimisen ja tunnistamisen (RET) -ydinprosessin mukaisesti ja Miten menee -mallia hyödyntäen. Seniori-info käsittelee tai ohjaa viipymättä eteenpäin tarkoituksenmukaiseen sosiaalihuollon yksikköön sekä kuntalaisilta että viranomaisilta saapuvat huoli-ilmoitukset virka-aikana klo 8-16.

Alustavassa palvelutarpeen arvioinnissa käytetään Rai mittaristoa. Jos arviossa selviää, että asiakkaan palvelutarve liittyy kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palveluihin, siirretään asiakkaan asia viipymättä kokonaisvaltaiseen jatkoarviointiin tarkoituksenmukaiseen sosiaalihuollon yksikköön, kuten asiakasohjaustiimiin tai aikuissosiaalityön tiimiin. Palvelutarpeen arvioinnin lakisääteinen määräaika alkaa kun asia tulee vireille asiakasohjaustimissä.

Asiakasohjaus jatkaa tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen arviointia, joka tehdään Rai mittariston avulla. Asiakasohjaus tekee asiakkaille tarvittavat palvelupäätökset ja nimeää tarvittaessa SHL:n omatyöntekijän, sekä koordinoi jatkossa asiakkaiden palveluita.

Sosiaalipalveluja järjestetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Kivelän seniorikeskukseen asiakkaat ohjautuvat arviointitoiminnan tekemän palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Jokaisessa yksikössä asiakkaita otetaan vastaan ympärivuorokauden.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa tai palvelua koskevaan suunnitelmaan (esim. SHL:n mukainen asiakassuunnitelma, palvelusuunnitelma, hoitosuunnitelma). Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja asiakkaan halutessa, hänen läheisensä kanssa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia ja koordinoidaan myönnettyjä palveluja. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa. Asiakkaan suunnitelmat (asiakas-, palvelu-, ja hoito-) tehdään RAI-järjestelmän tietoja apuna käyttäen.

## 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaan kuulemista ja tiedonsaantia koskevien säännösten noudattaminen on olennaisen tärkeää, jotta sosiaalihuoltoa toteutetaan asiakkaan edun mukaisesti. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa. Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Sosiaalihuollon henkilöstön velvollisuutena on selvittää asiakkaalle hänen asiassaan kysymykseen tulevat erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut seikat, joilla voi olla merkitystä. Tiedonantotavan tulee olla sellainen, että asiakas kykenee riittävästi ymmärtämään sen sisällön ja merkityksen. Tiedonantotapoja ovat esimerkiksi kommunikointimateriaali tai kommunikoinnin apuvälineet, tulkki. Asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisäämisen keskeisenä edellytyksenä ja keinona on turvata oikeus tietoon. Jotta asiakas voisi osallistua ja vaikuttaa asiansa käsittelemiseen ja ratkaisemiseen, hänellä on sitä ennen oltava riittävästi tietoja eri vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista.

Asiakasta tai potilasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Asiakasta tai potilasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Tätä tukee toimialan toimintaohje ”TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla”.

Asiakkaan tai potilaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön (esim. mielenterveyslaki, lastensuojelulaki, kehitysvammalaki) mukaisesti voimassa olevaa ohjeistusta noudattaen. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet lakkautetaan välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen asiakkaan itsensä tai muiden turvaamiseksi.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Mikäli liikkumista rajoittaville toimenpiteille on tarve, keskustellaan ensin asiakkaan ja asiakkaan halutessa, hänen läheisensä kanssa.

Hoitotahdossa voi kertoa sosiaali- ja terveydenhuoltoaan koskevia toiveita sekä tiedon siitä, kenelle saa luovuttaa hoitoaan koskevia tietoja ja kuka saa tehdä päätöksiä hoidosta hoitotahdon tekijän puolesta. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuus, osaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tullessaan kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakas ja asiakkaan suostumuksella läheisverkosto osallistetaan palveluissamme ja asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan.

Osallisuuden menetelmiä ovat mm. asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiiantuntijoiden sekä vapaaehtoisten mukaan ottaminen. Osallisuus tarkoittaa sekä kuulluksi tulemistä oman palvelunsa osalta että toiminnallista ja sosiaalista osallistumisen mahdollisuutta lähiyhteisössä. Siksi osallisuuden vahvistaminen voi olla myös esimerkiksi tukemista osallistumisessa oman asuinalueen matalan kynnyksen toimintaan tai ympärivuorokautisen asuinyksikön arjen suunnitteluun.

Päivittäisessä toiminnassa keskustellaan asiakkaiden kanssa ja kuullaan heidän toiveita. Kerrotaan mahdollisuuksista mm. päivän tapahtumista ja aterioista. Asiakkaat osallistuvat yhteisfoorumeihin, jossa esiin nousevat toiveet ja palautteet käsitellään työyksiköissä ja esihenkilökokouksissa. Palautteiden pohjalta järjestetään mm. toiveruokapäiviä, tapahtumia ja muutetaan asuinympäristöä toiveiden mukaiseksi. Asiakkaiden ja läheisten tilaisuuksissa tarjotaan mahdollisuuksia vaikuttaa toiminnan suunnitteluun. Asiakas- ja potilasturvallisuuden päivänä (17.9.) asiakkaat ja heidän läheiset voivat osallistua yksiköiden turvallisuuskävelyihin.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveyspalveluista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden ja potilaiden on mahdollista antaa monipuolisesti palautetta toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Asiakkailta kerätään palautetta ja asiakaskokemuksesta saadaan tietoa esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kannustetaan asiakkaita ja asukkaita palautteen antamiseen ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden osallistaminen palvelukehitykseen olisi arjen työssä entistä helpompaa.

Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen.

Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään sekä palveluissa, toimialalla että kansallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen tähtää kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaiseen mahdollisuuteen antaa palautetta. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää palveluntuottajia keräämään asiakaspalautetta sekä julkaisemaan asiakaspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet julkisessa tietoverkossa kolmesti vuodessa. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Asiakkaille ja läheisille on järjestetty työyksiköihin mahdollisuus suulliseen ja kirjalliseen palautteen antamiseen. Arviointi- ja kuntoutusjakson päättyessä pyydetään asiakkaalta kirjallinen palaute. Kaikki asiakaspalaute käsitellään henkilökunnan kanssa ja toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas tai potilas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, helsinkiläiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355  
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>  
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi  
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Suosittelava tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustella palveluntuottajan kanssa. Asiakas voi myös ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos tarvitsee apua ja neuvoja asian käsittelyssä. Halutessaan asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön.

Asiakkaalla, hänen laillisella edustajallaan, omaisella tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>).

Asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määriteltä pöytäkirjassa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/ potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista. Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä omavalvontasuunnitelman itsearvioinnin toteuttamisliitteen mukaisesti.

Suomessa on kaksi ylintä, riippumatonta laillisuusvalvojaa: valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies, joille myös asiakas tai potilas voi tehdä kantelun. Oikeuskansleri valvoo, että viranomaiset noudattavat lakia ja tekevät velvollisuutensa. Asiakkaat voivat tehdä oikeuskanslerille kantelun viranomaisen toiminnasta, jota epäilevät lainvastaiseksi.

Eduskunnan oikeusasiamies on Suomen parlamentin riippumaton ja itsenäinen laillisuusvalvoja. Hänen tehtävänä on valvoa, että viranomaiset ja virkamiehet toimivat lain mukaisesti ja kunnioittavat kansalaisten oikeuksia. Jos asiakas haluaa tehdä kantelun viranomaisen toiminnasta, voi sen tehdä eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Kantelun voi tehdä kuka tahansa, ja se voi koskea esimerkiksi viranomaisten päätöksiä, palvelun laadun puutteita tai epäasiallista kohtelua. Oikeusasiamies tutkii kantelut ja voi antaa suosituksia tai huomautuksia viranomaisille.

## 6 Henkilöstö

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä. Kielitaito testataan haastattelussa ja tarvittaessa tulevaan työtehtävään soveltuvilla kielitaitotehtävillä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Työntekijän nimeämiltä suositteijoilta (mielellään kahdelta) soitetetaan suositukset kyseessä olevaan työtehtävään.

Esihenkilön tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriotte, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemista sekä iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriotte ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi. Esihenkilö tekee merkinnän rikosrekisteriotteen esittämisestä Sarastiaan sähköisellä lomakkeella. Merkinnän yhteyteen tulee maininta otteen päivämäärästä. Otteesta ei saa ottaa jäljennöstä eikä otteen asiallisesta sisällöstä saa kirjata mitään asiakirjoihin tai Sarastiaan. Merkinnän tekemisen jälkeen rikosrekisteriotte palautetaan viipymättä sen esittäjälle.

Uudelle työntekijälle tilataan työhöntulotarkastus työterveyden sähköisen asiointin kautta. Työhöntulotarkastuksen yhteydessä työntekijöille tehdään lakisääteinen tuberkuloosiselvitys ja yksin työskenteleville päihdetestaus. Näillä varmistetaan, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Tutkinto, Valviran rekisteröinti, rikosrekisteriotte sekä työhöntulotarkastuslausunto tuberkuloosiselvityksineen ja päihdetestauksineen tulee olla esitetty ja suositukset pyydetty ennen työsuhteen alkua.

### 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden toiminnassa huomioidaan, että henkilöstömitoitus vastaa asiakkaiden palvelujen tarvetta. Toteutuneen henkilöstömitoituksen on oltava 1.4.2023 alkaen vähintään 0,65 työntekijää asiakasta kohti sosiaalihuoltolain 21 c §:ssä tarkoitetun ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosuunnittelu ja joka toimii yhden esihenkilön alaisuudessa

## Henkilöstön määrä ja rakenne taulukkomuodossa

| Nimike                      | Määrä      |
|-----------------------------|------------|
| Johtaja                     | 1          |
| Palvelupäällikkö            | 1          |
| Osastonhoitaja              | 5          |
| Apulaisosastonhoitaja       | 4          |
| Vastaava sairaanhoitaja     | 3          |
| Vastaava ohjaaja            | 1          |
| Sairaanhoitaja              | 19         |
| Lähihoitaja ja perushoitaja | 81         |
| Fysioterapeutti             | 5          |
| Toimintaterapeutti          | 3          |
| Sosiaaliohjaaja             | 3          |
| Kulttuuriohjaaja            | 2          |
| Ohjaaja                     | 3          |
| Hoiva-avustaja              | 5          |
| <b>Yhteensä</b>             | <b>136</b> |

### 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta.

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen työtehtäviin on erityisen tärkeää asiakkaiden hyvän ja turvallisen hoidon sekä arvokkaan elämän mahdollistamiseksi. Hyvällä perehtymisellä ja perehdytyksellä edesautetaan työyhteisöjen hyvinvointia ja henkilökunnan sitoutumista työhönsä ja työpaikkaansa. Perehtymisen suunnittelu alkaa jo rekrytointivaiheessa. Uudelle työntekijälle nimetään oma perehdyttäjä, joka yhdessä esihenkilön kanssa suunnittelee perehtymisen kunkin yksikön oman kirjallisen perehtymisprosessin mukaisesti.

Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään. Yksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla- ja Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä koulutuksia ensiapuosaamiseen, infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen.

Uusien työntekijöiden perehdytykseen on laadittu perehdytysvihko, jossa on eritelty toimintaan liittyviä ohjeita. Lisäksi Onni-järjestelmän perehdytyspohja on hyödynnettävissä perehdytyksessä. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka perehdyttää työtehtäviin.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työnantajana Helsinki kiinnittää huomiota palvelujen henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan. Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työhohjausta. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työnhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Valintaa varten laaditaan kokouskutsu ja valintakokouksesta laaditaan muistio. Valintaa varten voidaan kutsua koolle erillinen yhteistoimintakokous, tai valinta voidaan tehdä normaalin työyksikkökokouksen yhteydessä. Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaava edustaa kaikkia työyksikön työntekijöitä ja hän toimii työyksikön työsuojeluasiamiehenä sekä yhteistoimintaparina yhdessä esihenkilön kanssa. Yhteistoimintavastaava varmistaa ja aktivoi yhteisten työhön liittyvien asioiden käsittelyä työyksikön kokouksissa ja osallistuu tarvittaessa mm. vaarojen arviointiin, työyksikön työsuojelutarkastuksiin, työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin, turvallisuuskierroksiin, turvallisuuspoikkeamien käsittelyyn ja yhteistoimintafoorumeihin. Yhteistoimintavastaava seuraa omalta osaltaan kuormitus- ja riskitekijöitä sekä vie ne tiedoksi ensisijaisesti esihenkilölle ja työyksikkökokouksen käsiteltäväksi sekä pitää tarvittaessa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun.

Työhyvinvointia edistetään ja ylläpidetään keskustelemalla esimerkiksi työyhteisökokouksissa. Esiin tulleita työhyvinvointia heikentäviä asioita kohennetaan työprosesseja kehittämällä. Työntekijöiden osallistuminen yhteisöllisen työvuorosuunnitteluun mahdollistetaan sekä päivitetään vaarojen arviointi vähintään vuosittain ja työpaikkaselvitys vähintään viiden vuoden välein. Työyhteisöt osallistuvat Kunta10- ja Fiilari-kyselyihin ja kehittämistoimet toteutetaan kyselyiden vastausten mukaisesti. Työsuojelupakin käyttöä arjessa vahvistetaan ja kehitetään uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointia ja hallintaa.

Yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen huolehdittava työpaikalla toimivien työnantajien ja itsenäisten työnsuorittajien toimintojen yhteensovittamisesta, työpaikan liikenteen ja liikkumisen järjestelyistä, työpaikan yleissuunnittelusta sekä työolosuhteiden ja työympäristön yleisestä turvallisuudesta ja terveellisyydestä.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.



Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämiseksi. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johdolle.

Kaikki työyksiköt tekevät kerran vuodessa ja aina tarvittaessa vaarojen arviointikartoituksen kaikkien työyksikössä työskentelevien kanssa. Vaarojen arvioinnin avulla voidaan tunnistaa ja arvioida työpaikalla esiintyviä vaara- ja kuormitustekijöitä ja tehdä työpaikoista entistä turvallisempia. Tunnistettavat vaara- ja kuormitustekijät on jaettu viiteen eri kategoriaan, fyysiset tekijät, tapaturmat, ergonomia, kemialliset tekijät ja henkinen kuormittuminen.

Kivelän seniorikeskus on vuokralla kaupungin omistamassa kiinteistössä. Kaupunkiympäristön kiinteistöhuollon palvelut ovat käytössä ympäri vuorokauden. Korjauksista ja huolloista voi tehdä pyynnön BEM-järjestelmän kautta. Äkillisissä tilanteissa voi korjauspyynnön tehdä soittamalla päivystävälle huoltajalle.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Työntekijä/opiskelija täyttää itse rokotusseurantalomakkeet ja toimittaa ne esihenkilölleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esihenkilökokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esihenkilöiden tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi 1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran henkilöstösivulta, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi”, Helsinki 2017.

# 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

## 7.1 Toimintaympäristö

Toimitilojen hallinnointi tehdään Modulo-tilatietopalvelussa, missä toiminnoilla on mahdollisuus tarkastella omien käytössä olevien tilojen tietoja. Palvelu sisältää vuokraohteiden perustiedot, pohjakuvat, vuokrasopimukset, tilatiedot sekä tilojen käyttäjätiedot. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa. Luukku asiointipalvelussa ilmoitetaan toimitilojen muutostarpeesta esimerkiksi korvaavan tilan hankinnasta.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteissa noudatetaan kaupunkistrategisia linjauksia. Yhdessä käyttäjien kanssa huolehditaan tilojen terveellisyydestä, turvallisuudesta, toimivuudesta ja kunnan pitkäaikaista säilymistä.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, mikä tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Sisäinen vuokra pitää sisällään toimitilojen vuokrat, sähkön, lämmityksen, käyttöveden, yleisjätehuollon, kiinteistöhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin kuulumattomien tilojen kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

Kivelän seniorikeskuksen toiminta toteutuu useassa yksikössä. Kampin palvelukeskus on Kivelän seniorikeskuksen filiaali, jossa on tehty oma omavalvontasuunnitelma.

Ympäri vuorokautista pitkäaikaista laitoshoidoa on viidessä Kivelän seniorikeskuksen yksikössä (5, 10, 12, 14 ja 22), joista yksi on kohdennettu ruotsinkielisille asiakkaille (22). Asiakaspaiikkoja pitkäaikaisen laitoshoidon työyksiköissä on yhteensä 92.

Lyhytaikaishoito sekä arviointi- ja kuntoutustoiminta toteutuvat kahdessa yksikössä (1 ja 4), joissa asiakaspaiikkoja on yhteensä 40. Yksiköistä yksi on kohdennettu ruotsinkielisille asiakkaille (4).

Päivätoimintaa järjestetään suomen- kuin ruotsinkielisenä toimintana, joissa paikkoja on yhteensä 26.

## 7.2 Terveystoimialan mukainen omavalvonta

Terveystoimialan mukainen omavalvonta koskee jatkuvaa hoitoa antavia sosiaalihuollon toimintayksiköitä, jotka ovat terveystoimialan mukaan ilmoitusvelvollisia ympäristöpalveluille. Näitä ovat ikääntyneiden palveluasumisen ja laitoshoidon yksiköt, vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluyksiköt, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt, perhekuntoutusyksiköt ja lastenkodit.

Terveystoimialan 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu

(ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella.

Olemassa on erillisiä järjestelmiä ja dokumentteja (esim. siivoussuunnitelma, siivouksen laadunvalvonta, kiinteistön omistajan ja käyttäjän välinen vastuunjakotaulukko, turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys, kemikaaliluettelo, lääkintälaiterekisteri, jätehuoltosuunnitelma, hygienia-auditointi ja työsuojelupakin vaarojen arviointi), joiden avulla kuvataan toimintaa ja tiloja, toiminnan ja tilojen riskitekijöitä ja riskitekijöiden ennaltaehkäisyä. Yksiköt ja alayksiköt tarkistavat ja päivittävät dokumentit säännöllisesti omavalvontasuunnitelman itsearviointitaulukon mukaisesti ja tarvittaessa kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Helsingin kaupungin ympäristöpalvelujen ohjeessa Omavalvonta terveydensuojelussa [Ympäristöterveys Omavalvontasuunnitelma ja Hoitolaitosten ja lastensuojeluyksiköiden vaatimukset ja valvonta \(https://www.hel.fi/static/ymk/esitteet/Hoitolaitokset-ja-lastensuojeluyksikot-2021.pdf\)](https://www.hel.fi/static/ymk/esitteet/Hoitolaitokset-ja-lastensuojeluyksikot-2021.pdf) on avattu toimintaan, toiminnan riskitekijöihin sekä riskitekijöiden ennaltaehkäisyyn liittyvät kokonaisuudet.

Tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset että mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, kuten sisäilman lämpötila, kosteus, melu, ilmanvaihto, säteily ja valaistus. Näihin liittyviin riskeihin on tunnistettu ja suunniteltu hallintakeinoja riskien minimoimiseksi.

Terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukaiset tarkastukset tehdään säännöllisesti. Tarkastuksen yhteydessä havainnoidaan kohteen perustietojen lisäksi riskienarviointi ja omavalvonta, tilat, kalusteet, välineet sekä laitteet, tilojen terveydelliset olosuhteet ja vaikutukset ympäristöön, puhtaanapito, jätteet, jätevedet sekä haitta ja tuhoeläimet, talous ja käyttövesi sekä ulkoalueet.

Yksikössä noudatetaan terveydensuojelun antamia ohjeita ja kehotuksia. Kiinteistöhuolto vastaa korjaustoimenpiteistä. Yhteistyö mm. työsuojelun, työterveyshuollon ja terveydensuojelun kanssa on jatkuvaa. Johtaja toimii em. yhteistyötahojen yhteyshenkilönä ja sopii esimerkiksi tarkastuskäynneistä. Henkilökunnan ja asiakkaiden huomaamat korjauskohteet ja epäkohdat myös huomioidaan ja korjataan. Palo- ja pelastusharjoitukset ovat säännöllisiä. Palovaroittimien toiminnan tarkistaa kiinteistöhuolto kuukausittain. Sähköisten ovilukitusten huolto ja korjaus tapahtuvat myös kiinteistöhuollon toimesta. Yksikön turvallisuusvastaava pitää turvallisuuskävelyjä vähintään kerran kuukaudessa. Hänen toimestaan tutustutaan myös alkusammuttimiin, hätäuloskäynteihin ja paloilmoitustauluihin. Osana perehdytystä työntekijät tutustuvat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan, joka on luettavissa yksiköissä.

Huolehditaan, että työntekijät, jotka tekevät erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavaa työtä, käyvät alkutarkastuksessa ja määräaikaistarkastuksessa työterveyshuollon määrittelemien välein.

Työntekijöille annetaan opetusta ja ohjeistusta väkivallan uhan hallintaan sekä työnantajan laatimiin väkivallanuhan menettelytapaohjeisiin. Lisäksi ohjeissa on huomioitu toimintaohjeet väkivallan uhka- ja tai läheltä piti tilanteen jälkeen työntekijöille. Työhön liittyvät väkivallan uhkatekijät tunnistetaan ja selvitetään kattavasti sekä järjestelmällisesti. Seurataan väkivaltilanteiden tai väkivallan uhan ilmenemistä sekä tarkkailaan työoloja ja työtapojen turvallisuutta liitteen 1 mukaisesti.

## 7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma [ympäristöohjelma](#). Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa [Ympäristötyö Sotepeassa](#).

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työvereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoaikaan.

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa.

Jokaiseen yksiköön on nimetty ekotukihenkilöt, jotka kokoontuvat säännöllisesti ja käyvät ajankohtaisia ohjeistuksia läpi sekä suunnittelevat toimenpiteitä.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Toimintaan haetaan jatkuvasti uusia innovatiivisia ja vaikuttavia teknologia-avusteisia ratkaisuja, joilla voidaan entistä paremmin tukea asiakkaiden ja potilaiden turvallista hoitoa sekä ammattilaisten laadukkaan työn tekemisestä. Kaikissa palveluissa on käytössä Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän liittyvä asiakasportaali ja sähköisen asioinnin väylä Maisa ammattilaisen ja kuntalaisen välillä. Aina mukana-sovelluksen avulla hoitajat voivat tunnistaa ikääntyneen hoidontarpeen entistä nopeammin ja paremmin.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla.

Sosiaali- ja terveysministeriön linjauksen mukaisesti etäpalvelua tarjottaessa on huolellisesti arvioitava, soveltuuko palvelu etäpalveluna annettavaksi sekä onko palvelu kyseisen asiakkaan kohdalla sopiva. Etäpalvelua annettaessa on oltava asiakkaan tietoinen suostumus ja varmistettava, että asiakas ymmärtää käytettäviä etämenetelmiä ja –teknologioita koskevat oikeudet ja velvollisuudet. Asiakas tulee myös tunnistaa luotettavasti. Jokaiselle uudelle asiakkaalle opastetaan laitteiden käyttö henkilökohtaisesti.

Jokaisessa yksikössä on palohälytys- tai palovaroitinjärjestelmä sekä palotaulu, joka sijaitsee keskeisellä näkyvällä paikalla. Hälytystilanteessa palotaulu ja puhelin ilmoittavat, mistä tilasta rakennuksessa hälytys tulee. Palotaulun vieressä säilytetään paloturvallisuusohjeet sekä turvallisuus- ja pelastussuunnitelma.

Asiakasturvallisuuden vuoksi ulko-ovet ovat lukossa, mikä ennaltaehkäisee muistisairaiden eksymistä ilman hoitajaa yksikön ulkopuolelle. Tarvittaessa muistisairaahan asiakkaan turvallisuutta lisätään kädessä olevan rannekkeen avulla, joka hälyttää vartiointiliikelle jos asiakas eksyy ulos ilman hoitajaa.

Asiakkailla on hoitajakutsujärjestelmä, jolla asiakas voi hälyttää itselleen apua. Hoitajakutsujärjestelmällä voi myös hoitaja hälyttää paikalle lisäapua tarpeen mukaan.

Asiakasturvallisuutta lisätään esimerkiksi asiakkaan vuoteeseen tai vuoteen viereen asetetulla hälytysmatolla. Hälytysmatolla voidaan ehkäistä asiakkaan kaatumisia, kun hoitaja saa hälytyksen asiakkaan liikkeellelähdistä esimerkiksi yöaikaan ja pääsee varmistamaan asiakkaan turvallisen liikkumisen.

Käytössämme ovat myös Singa-karaokepalvelu, SävelSirkku-laitteet, memorea trainer, info-tv näytöt, asiakas tabletit, Side-by-side sähköpyörä ja fysioakustinen tuoli.

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

### Tukipalvelut

Kotihoidon voi liittyä myös tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, kauppapalvelu tai turvapuhelinpalvelu. Tukipalvelut haetaan asiakasohjausyksiköiden kautta. Tukipalveluja voi saada ilman kotihoidon asiakkuutta. Palvelut ovat maksullisia. Osa palveluista on tulosidonnaisia. Tukipalvelut järjestetään kilpailutettujen sopimustuottajien kautta.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa siivous- ja pyykkipalvelut tuotetaan alihankintana tai oman henkilökunnan toimesta. Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas-/potilasturvallisuuden liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Kaupunkitasoisesti hankintatoimi huolehtii hankinnoista ja omavalvonnallisoin toimin ohjaa tuottajia.

| Palvelu                              | Tuottaja                          |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Tekstiilivuokraus ja tekstiilihuolto | Puro tekstiilihuoltopalvelut Oy   |
| Ruokahuolto                          | Helsingin kaupungin palvelukeskus |
| Siivous ja logistiikka               | HUS runkopalvelut                 |
| Asiakaskuljetukset                   | HUS akuutti                       |
| Ulkoalueet                           | Palmia                            |
| Turvallisuuspalvelut                 | Palmia                            |
| Hoitotarvikkeet                      | HUS- logistiikkakeskuksesta       |
| Lääkkeet                             | HUS-apteekki                      |
| Tietosuojajäte                       | Encore ympäristöpalvelut Oy       |
| Lääkejäte                            | Fortum                            |

### 7.5.1 Kuljetukset

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta kuljetusten järjestämisessä. Kuljetusten toteuttamisesta löytyy ohjeistukset intrasta (<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Sotepe-Tukipalvelut/SitePages/Kuljetuspalvelut.aspx?web=1>) ja 'Potilaiden ja asiakkaiden terveydenhuoltoon liittyvien kuljetuspalveluiden järjestäminen - pysyväisohjeesta (PYSY037).

### Kiireettömät kuljetukset

Kuntouttavan arviointiyksikön, kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat tilaavat ja maksavat itse kiireettömät kuljetukset. Julkiseen ja yksityiseen terveydenhuoltoon voi tilata Kela-taksin. Ambulanssia vaativat kuljetukset tilataan yksityisiltä palveluntuottajilta. Laitoshoidossa olevien asiakkaiden kuljetukset tutkimuksiin ja hoitoihin tilataan ensisijaisesti HUS Akuutin Sairaankuljetuksesta KAIKU-järjestelmän kautta.

### Kiireelliset kuljetukset

Ympärivuorokautisen palveluasumisen ja laitoshoidon asiakkaiden muut lääketieteellisesti kiireelliset kuljetukset tilataan HUS Akuutin Sairaankuljetuksesta puhelimitse. Akuutissa hätätilanteessa soitetään aina 112.

Päivätoiminnan kuljetukset järjestetään ryhmäkuljetuksina yhteistyössä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kuljetuspalvelujen kanssa.

## 8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa suunnitelmaa koskevasta toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu moniammatillisena yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa on työstetty yksiköissä koko henkilökunnan kanssa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty työpajatyöskentelynä yhteistoimintakokouksessa. Valmis omavalvontasuunnitelma on käsitelty johtoryhmässä, hyväksytty ja julkaistu.

### 8.1 Raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa hyödynnetään itsearviointitaulukkoa omavalvonnan seuratyökaluna. Toimialalla kootaan neljännesvuosittain omavalvontaraportti, joka julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.

Toimintasuunnitelma ohjaa yksiköiden toimintaa. Suunnitelman avulla palvelun laadun toteutumista seurataan säännöllisesti. Lisäksi arvioidaan toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista ja tulevia kehittämistarpeita.

### 8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon (Kavi/asiakirjakeskus, PL 6000). Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

Omavalvontasuunnitelmat ovat tulostettuina yksiköiden ilmoitustauluilla asiakkaiden ja vierailijoiden nähtävissä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä hel.fi.

### **8.3 Suunnitelman hyväksyntä**

Yksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

11.9.2024

Piia Sneck, Kivelän seniorikeskuksen johtaja

Maritta Haavisto, seniorikeskusten johtaja

**LIITE 1 Omavalvontasuunnitelman toteutumisen itsearviointi 2024 -2**

|   | seurantaväli    | vastuutaho                           | Tammi | Helmi | Maalis | Huhti | Touko | Kesä | Heinä | Elo | Syys | Loka | Marras | Joulu |  |
|---|-----------------|--------------------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|------|-------|-----|------|------|--------|-------|--|
| <b>RISKIEN HALLINTA</b>   |                 |                                      |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |  |
| Vaarojen arviointi -päivittäminen (lakisääteinen)               | vuosittain      | lähiesihenkilö                       |       |       |        | x     |       |      |       |     |      |      |        |       |  |
| Kemikaaliluettelo   | vuosittain      | lähiesihenkilö                       |       |       | x      |       |       |      |       |     |      |      |        |       |  |
| Pelastus- ja turvallisuus suunnitelman päivitys                 | vuosittain      | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö |       |       |        |       | x     |      |       |     |      |      |        |       |  |
| Turvallisuuskävely, toteutusaikataulu/päivittäminen             | kuukausittain   | lähiesihenkilö                       | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |  |
| HaiProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet                     | 3 kk välein     | palvelukokonaisuus                   | x     |       |        | x     |       |      |       | x   |      | x    |        |       |  |
| HaiProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet                     | 3 kk välein     | palvelu                              |       |       | x      |       |       | x    |       |     | x    |      |        | x     |  |
| HaiProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet                     | 3 kk välein     | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö |       |       | x      |       |       | x    |       |     | x    |      |        | x     |  |
| HaiProilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet           | kuukausittain   | lähiesihenkilö                       | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |  |
| SProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet                       | 3 kk välein     | palvelukokonaisuus                   | x     |       |        | x     |       |      |       | x   |      | x    |        |       |  |
| SProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet                       | 3 kk välein     | palvelu                              |       |       | x      |       |       | x    |       |     | x    |      |        | x     |  |
| SProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet                       | 3 kk välein     | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö |       |       | x      |       |       | x    |       |     | x    |      |        | x     |  |
| SProilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet             | kuukausittain   | lähiesihenkilö                       | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |  |
| Työsuojelupakkilastot ja suunnitellut toimenpiteet              | vuosittain      | palvelu                              |       |       | x      |       |       |      |       |     |      |      |        |       |  |
| Työsuojelupakkilastot ja suunnitellut toimenpiteet              | puolivuosittain | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö | x     |       |        |       |       |      |       | x   |      |      |        |       |  |
| Työsuojelupakin ilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet | kuukausittain   | lähiesihenkilö                       | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |  |
| Päivystyksellisten tilanteiden ohjeistuksen läpikäynti          | puolivuosittain | lähiesihenkilö                       |       |       |        |       | x     |      |       |     |      |      |        | x     |  |



|   | seurantaväli        | vastuutaho   | Tammi | Helmi | Maalis | Huhti | Touko | Kesä | Heinä | Elo | Syys | Loka | Marras | Joulu |
|---|---------------------|--|-------|-------|--------|-------|-------|------|-------|-----|------|------|--------|-------|
| <b>ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA</b>                                     |                     |  |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| HUS-siirtoviivemaksut   | kuukausittain       | Arviointitoiminta, Helsai                          | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| AK-odotusajat   | kuukausittain       | Arviointitoiminta                                  | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| AK-sijoitusten alueellinen toteutuminen   | puolivuosittain     | Arviointitoiminta                                  | x     |       |        |       |       | x    |       |     |      |      |        |       |
| SAS-ratkaisun saaneiden odotusajat  | kuukausittain       | Arviointitoiminta                                  | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Yli 75-vuotiaiden PTA vasteaika, 7 vrk lakisääteinen                                | kuukausittain       | Arviointitoiminta                                  | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Palvelutarpeen arvioinnin läpimenoaika  | kuukausittain       | Arviointitoiminta                                  | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Asiakasohjauksen asiakaspalauttejärjestelmä   | kuukausittain       | asiakasohjauspäällikkö                             | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Asumispalvelujen tarkastuskäynnit ja valvontaraportti                               | vuosittain          | ostopalvelupäällikkö                               |       |       |        |       | x     |      |       |     |      |      |        |       |
| Muistutukset ja kantelut hoitoketju   | puolivuosittain     | palvelukokonaisuus                                 |       | x     |        |       |       |      |       |     | x    |      |        |       |
| Muistutukset ja kantelut  | puolivuosittain     | palvelu  | x     |       |        |       |       |      |       | x   |      |      |        |       |
| Muistutukset ja kantelut  | kuukausittain       | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö               | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Potilasasiamies/sosiaaliasiamies -tilastot  | vuosittain          | pot./sos. asiamies                                 |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Asiakkaan kohtelu - TOIM027 läpikäyminen  | vuosittain          | lähiesihenkilö                                     |       |       | x      |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Helsingin kaupungin eettisten periaatteiden - ohjeistuksen läpikäynti (esim. HELVI) | vuosittain          | lähiesihenkilö                                     |       |       |        | x     |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Asiakkaan fyysinen rajoittaminen ohjeistuksen läpikäyminen                          | vuosittain          | lähiesihenkilö seniorikeskus                       |       |       |        |       | x     |      |       |     |      |      |        |       |
| Rajoitustoimenpiteiden seuranta (SOSH läkk asiakkaat, joilla rajoitustoimenpiteitä) | kuukausittain       | lähiesihenkilö seniorikeskus                       | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Asiakastytyväisyyskyselyn tulosten käsittely  | joka toinen vuosi   | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö               |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Asiakaspalautteet   | neljännesvuosittain | lähiesihenkilö                                     | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Yhteisökokoukset  | kuukausittain       | lähiesihenkilö seniorikeskus                       | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Asiakas-/asukasneuvoston/asiakasfoorumi kokoukset                                   | puolivuosittain     | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö seniorikeskus |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |

|   | seurantaväli       | vastuutaho                                    | Tammi | Helmi | Maalis | Huhti | Touko | Kesä | Heinä | Elo | Syys | Loka | Marras | Joulu |
|---|--------------------|---|-------|-------|--------|-------|-------|------|-------|-----|------|------|--------|-------|
| <b>PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>  |                    |   |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| RAI- ja RAI-CA+HELSEA -tulosten tuottaminen   | puolivuositain     | RAI asiantuntijat                             |       |       |        | x     |       |      |       |     |      | x    |        |       |
| RAI/RAI-CA+HELSEA-tulokset , tulosten tarkastelu ja toimenpiteet                            | puolivuositain     | palvelu                                       |       |       |        |       | x     |      |       |     |      |      | x      |       |
| Yksikön/alayksikön RAI/RAI-CA+HELSEA-tulokset , tulosten tarkastelu ja toimenpiteet         | puolivuositain     | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö          |       |       |        |       | x     |      |       |     |      |      | x      |       |
| Työyksikön RAI-tulokset , tulosten tarkastelu ja toimenpiteet                               | puolivuositain     | lähiesihenkilö ja RAI-vastaava/RAI-osaaja     |       |       |        |       | x     |      |       |     |      |      | x      |       |
| Yksikön/alayksikön RAI-laatumoduuli tulosten tarkastelu ja toimenpiteet                     | neljännesvuositain | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö          |       |       | x      |       |       | x    |       |     | x    |      |        | x     |
| Työyksikön RAI-laatumoduuli tulosten tarkastelu ja toimenpiteet                             | neljännesvuositain | lähiesihenkilö                                |       |       | x      |       |       | x    |       |     | x    |      |        | x     |
| Kirjaamisen auditointi kirjaamisoppaan mukaisesti   | vuositain          | lähiesihenkilö ja kirjaamisvastaava           |       |       |        |       |       |      |       |     |      | x    |        |       |
| Asiakassuunnitelma  | kuukausittain      | Arviointitoiminta/ gerontologinen sosiaalityö | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden seuranta                                     | neljännesvuositain | vastuuhoitaja/ lähiesihenkilö                 |       |       | x      |       |       | x    |       |     | x    |      |        | x     |
| Hoitoneuvottelujen auditointi   | vuositain          | lähiesihenkilö seniorikeskus                  |       |       |        | x     |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Yksikön/alayksikön asiakkaiden ravitsemustutkimuksen tulosten tarkastelu ja toimenpiteet    | joka toinen vuosi  | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö          |       | x     |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Työyksikön asiakkaiden ravitsemuslaatukselyn tulosten tarkastelu ja toimenpiteet            | joka toinen vuosi  | lähiesihenkilö ja ravitsemusvastaava          |       | x     |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Lääkehoidon auditointi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti                                    | vuositain          | lähiesihenkilö                                |       |       |        |       |       |      |       |     | x    |      |        |       |
| Infektioilmoitukset   | puolivuositain     | asiantuntija                                  |       |       |        | x     |       |      |       |     |      |      | x      |       |
| Hygieni-auditointi  | vuositain          | hygienia-asiantuntija                         |       |       |        |       |       |      |       |     | x    |      |        |       |
| Käsihuuhdekulutustilastot   | puolivuositain     | hygienia-asiantuntija                         |       |       | x      |       |       |      |       |     |      | x    |        |       |
| Lääkintälaitteiden inventointi ja huoltosyklin tarkistaminen                                | vuositain          | lähiesihenkilö                                |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Sairaanhoidollisten toimenpiteiden osaamisen varmistaminen tavoitetasotaulukkoja hyödyntäen | puolivuositain     | Yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö          | x     |       |        |       |       |      |       | x   |      |      |        |       |

|  | seurantaväli    | vastuutaho   | Tammi | Helmi | Maalis | Huhti | Touko | Kesä | Heinä | Elo | Syys | Loka | Marras | Joulu |
|--|-----------------|--|-------|-------|--------|-------|-------|------|-------|-----|------|------|--------|-------|
| <b>HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA TURVALLINEN TYÖNTEKO</b>                  |                 |  |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Henkilöstön sairauspoissaolojen seuranta ja tarvittavat toimenpiteet | kuukausittain   | lähiesihenkilö                                     | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| Henkilöstömitoituksen laskennallinen tarkastelu                      | kuukausittain   | palvelu seniorikeskus                              | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |
| THL:n henkilöstömitoituksen tarkastelu                               | puolivuosittain | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö seniorikeskus |       |       |        |       | x     |      |       |     |      |      | x      |       |
| Henkilöstön tartuntatautilain mukaiset rokotukset (influenssa)       | vuosittain      | lähiesihenkilö seniorikeskus                       |       |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        | x     |
| Perehtymisen prosessin päivitys                                      | vuosittain      | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö               |       |       |        |       |       |      |       |     |      | x    |        |       |
| Kunta10/Fiilari tulosten käsittely ja toimenpiteet                   | vuosittain      | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö               |       | x     |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Työyksikön Kunta10/Fiilari tulosten käsittely ja toimenpiteet        | vuosittain      | lähiesihenkilö ja YT-vastaava                      |       | x     |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Toimintasuunnitelma  | vuosittain      | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö               | x     |       |        |       |       |      |       |     |      |      |        |       |
| Tuloskortti  | kuukausittain   | yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö               | x     | x     | x      | x     | x     | x    | x     | x   | x    | x    | x      | x     |



**Helsingin kaupunki  
Sosiaali-, terveys- ja  
pelastustoimiala,**

**sosiaali- ja terveystieteiden  
palvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)