

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## **Vammaisten asumis- ja laitospalvelujen omavalvontasuunnitelma/ Hampurinkujan asunto- ryhmä**

Helsingin kaupunki  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut  
 Vammaistyö  
 Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

ESIPUHE .....	4
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	5
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	6
2.1 Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot .....	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus .....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	7
3.1 Vammaisten asumis- ja laitospalvelujen toiminta-ajatus .....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
4 RISKINHALLINTA .....	9
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako .....	10
4.3 Riskien tunnistaminen .....	11
4.4 Riskien käsitteleminen .....	11
4.5 Korjaavat toimenpiteet .....	11
4.6 Muutoksista tiedottaminen .....	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	12
5.2 Hakeminen ja päätös palvelusta .....	12
5.3 Palvelu- ja ohjaussuunnitelma .....	12
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	13
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet .....	13
5.6 Asiakkaan kohtelu .....	14
5.7 Asiakkaan osallisuus .....	14
5.8 Palautteen kerääminen .....	14
5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä .....	15
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	15
6.1 Sosiaaliasiamies ja vammaisasiamies .....	15
6.2 Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen .....	15
6.3 Neuvontanumerot .....	15
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely .....	16
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	17
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....	17
7.2 Ravitsemus .....	17
7.3 Hygieniäkäytännöt .....	17
7.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	18
7.5 Lääkehoito .....	18
7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa .....	19
8 HENKILÖSTÖ .....	19
8.1 Henkilökunnan määrä ja rakenne .....	19
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet .....	20
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen .....	20
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	20
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen .....	20
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella .....	21
9 TOIMITILAT .....	21
9.1 Toimintayksikköjen tilojen kuvaus .....	21
9.2 Tilojen käytön periaatteet .....	22
9.3 Siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt .....	22
9.4 Teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet? .....	22
9.5 Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto .....	22

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

9.6	Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta .....	23
9.7	Asiakkaiden apuvälineet, hankinta, käyttö ja huolto .....	23
10	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	24
10.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	25
10.2	Rekisteriseloste .....	25
10.3	Tietosuojavastaava.....	25
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	25

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## ESIPUHE

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (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

Tämä on Helsingin kaupungin Vammaisten asumis- ja laitospalveluiden yhteinen omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma koskee vaikeavammaisten palveluasumista, kehitysvammaisten asumispalveluja sekä laitoshoittoa. Toimintayksiköt laativat jaoksen yhteisen suunnitelman pohjalta omat omavalvontasuunnitelmansa.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluiden omavalvontasuunnitelma sekä toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)). Lisäksi yksiköiden omat suunnitelmat ovat saatavilla toimitiloissa esim. ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Helsingissä 12.10.2018

Kristiina Rähä  
Vammaisten asumispalvelupäällikkö

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaistyön asumis- ja laitospalvelut

### Toimintayksikkö

Hampurinkujan asuntoryhmä

### Toimintayksikön katuosoite

Hampurinkuja 1C, 00220 Helsinki

### Sijaintikunta

Helsinki

### Toimintayksikön vastaava esimies

Johtava ohjaaja Tiina Nordin, 09-310 73907

### Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

Kehitysvammalain mukaista asumispalvelua järjestetään ryhmäkodeissa, asuntoryhmissä, tukiasunnoissa sekä laitospalveluissa. Kehitysvammaisille henkilöille tarkoitettuja asumisyksiköitä on yhteensä 36 ja ne sijaistavat eri puolilla kaupunkia. Tukea, apua ja ohjausta järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan, ympärivuorokautisesti tai osavuorokautisesti. Lisäksi asumis- ja laitospalvelut tarjoavat tilapäistä asumista sekä asumisen valmennusta vammaisille henkilöille

Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään Jätkäsaaren, Kampin, Käpylän sekä Viikin vaikkemavammaisten palveluasumisryhmissä. Palveluasuminen on tarkoitettu henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee apua päivittäisissä toiminnoissaan jatkuvasti, vuorokauden eri aikoina.

Sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua järjestetään Paula-kodissa. Ympärivuorokautinen asuminen on tarkoitettu nuorille aikuisille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen elämään.

Kehitysvammaisten laitospalveluja järjestetään Killinmäen ja Sofianlehdon keskuslaitoksissa. Laitospalveluissa tarjotaan kaiken kattavaa hoitoa ja tukea asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **2.1 Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot**

#### **Vammaisten asumis- ja laitospalveluiden omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Asumispalvelupäällikkö, Kristiina Räihä  
Sähköposti: [kristiina.raiha@hel.fi](mailto:kristiina.raiha@hel.fi)  
Puhelin: 09-31043782  
PL 6050, 00099 Helsingin kaupunki

Hampurinkujan asuntoryhmän omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavaa toimintayksikön esimies.

### **2.2 Omaavontasuunnitelman seuranta ja julkisuus**

Vammaisten asumis- ja laitospalveluiden omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä toimintayksiköiden ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet henkilöt voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla [www.hel.fi/sote](http://www.hel.fi/sote) sekä toimintayksiköiden omilla verkkosivuilla.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

### **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

#### **3.1 Vammaisten asumis- ja laitospalvelujen toiminta-ajatus**

Sosiaali- ja terveystoimialan perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toimialan toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmista ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Hoito on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Toimiala on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

Vammaisten asumis- ja laitospalvelut ovat tarkoitettu kehitysvammaisille ja vaikeavammaisille henkilöille. Kehitysvammalain mukaista asumispalvelua järjestetään ryhmäkodeissa, asuntoryhmissä ja tukiasunnoissa sekä laitospalveluissa. Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään palveluasumisryhmissä sekä sateliittiasunnoissa. Sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua järjestetään sekä ryhmämuotoisesti että sateliittiasunnoissa. Lisäksi vammaisten asumis- ja laitospalvelut tarjoavat tilapäistä asumista, lyhytaikaista laitoshoidoa sekä asumisen valmennusta.

Toiminta-ajatuksena on, että vammaisten asumis- ja laitospalvelujen toiminta lähtee asiakkaiden tarpeista. Työntekijät auttavat, hoitavat, ohjaavat ja tukevat asiakasta tämän päivittäisissä toiminnoissaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta, itsemääräysoikeutta ja yhdenvertaisuutta siten, että asiakas voi viettää mahdollisimman itsenäistä elämää kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan.

#### **3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Helsingin kaupungin arvot ovat:

- asukaslähtöisyys
- ekologisuus
- oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- taloudellisuus
- turvallisuus
- osallisuus ja osallistuminen
- yrittäjämielisyys

Sosiaali- ja terveystoimialalla arvot tarkoittavat:

##### **Asukaslähtöisyys**

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimialamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen.
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautensa hoidosta.
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee.
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan.
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta.
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen.
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*.

## Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten.
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestävästä kehitystä.
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja.
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*.

## Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen.
- Heitteille ei jätetä ketään.
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti.
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimmme rakentavat luottamusta"*.

## Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti.
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella.
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin.
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*.

## Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveystoimintoihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa.
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin.
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä.
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti.
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvallisiksi ja sosiaalisesti tasapainoisiksi kaupungiksi.
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*.

## Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystoimintojen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia.
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä.



Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja.
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”*Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia*”.

## Yrittäjämielisyys

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaitaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen.
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta.
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja.
- Toimintamme kehittämistä ohjaa ”*Intohimo parempaan*”.

## 4 RISKINHALLINTA

### 4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Sosiaali- ja terveystoimialalla toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Toimialajohtaja ja osastopäälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet viraston laadunhallinnalle ja asiakas- ja potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Osastopäälliköt ja toimistojen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Toimialan johtaja ja osastopäälliköt varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluissa asiakasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SPro- ja HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Linjajohdon ohjeiden mukaisesti henkilökunnan tulee käydä säännöllisesti Pelastustoimen järjestämässä alkusammutuskoulutuksessa sekä ylläpitää ensiaputaitojaan käymällä ensiapukoulutuksessa 3 vuoden välein.

## 4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakas-/potilasturvallisuus- ja oma-  
valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopäällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä<sup>1</sup> määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje<sup>2</sup> määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Toimialan oma ohjeistus<sup>3</sup> kokoaa yhteen sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvi-

<sup>1</sup> Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

<sup>2</sup> Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022§

<sup>3</sup> Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014

4 pysyväisohje läkkeiden turvallinen säilyttäminen sosiaali- ja terveysviraston toimipisteissä PYSY055 24.1.2014

5 pysyväisohje asiakkaiden ja potilaiden omien rahavarojen ja muun omaisuuden käsittelystä sosiaali ja terveysvirastossa pysy078 16.4.2017

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

oida niiden terveydellinen merkitys.

### 4.3 Riskien tunnistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluiden toimintayksiköiden lääkehoitosuunnitelmat sisältävät lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat ja vastuut. Lääkehoidon turvallista toteuttamista ohjaa toimialan oma ohjeistus lääkkeiden turvallisesta säilyttämisestä.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluissa olevien asiakkaiden rahavarojen käsittelyä ja siinä mahdollisia ilmenevien riksien tunnistamista ohjataan toimialan omassa ohjeessa.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään, jossa velvoitetaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltilanteista.

### 4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. HaiPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. HaiPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 1 ”HaiPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveysvirastossa”.

### 4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

HaiPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 7.9.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

#### 4.6 Muutoksista tiedottaminen

Toimintayksiköiden esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaisten sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella tehdään palvelusuunnitelma. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa.

#### 5.2 Hakeminen ja päätös palvelusta

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä on asiantuntija vammaispalvelulakiin liittyvissä palveluissa ja hän tekee yhteistyötä mm. kotihoidon, sairaaloiden ja järjestöjen kanssa. Sosiaalityöntekijään voi ottaa yhteyttä, jos vamma tai sairaus aiheuttaa vaikeuksia esim. asumisessa, liikkumisessa tai kotona selviytymisessä.

Kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijä on asiantuntija kehitysvammaisten henkilöiden palveluiden järjestämisessä. Sosiaalityöntekijään otetaan useimmiten yhteyttä siinä vaiheessa, kun lapsella todetaan kehitysvamma tai aikuinen henkilö tarvitsee esim. työhön tai asumiseen liittyviä palveluita.

Palvelua haetaan oman asuinalueen vammaisten sosiaalityön toimipisteestä vammaispalvelun sosiaalityöntekijältä. Ruotsinkieliset asiakkaat hakevat palvelua vammaisten sosiaalityön itäisestä toimipisteestä, missä heitä palvellaan ruotsiksi.

#### 5.3 Ohjaussuunnitelma

Vammaisen- ja kehitysvammaisen henkilön toimintakykyä arvioidaan toimintayksiköissä vuosittain tai aina kun asiakkaan toimintakyvyssään tapahtuu muutoksia. Toimintakykyä arvoitaessa selviteään, miltä osin henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista päivittäistä toiminnoistaan asumis- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua.

Toimintakyvyn arvoinnin perusteella laaditaan asiakkaalle hänen tarpeistaan lähtevä ohjaussuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjaussuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ja sitä päivitetään vuosittain tai aina asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

#### 5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Sosiaali- ja terveyden huollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensi sijaisesti huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipiteet sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kehitysvammaisella henkilöllä tulee olla, kuten muillakin henkilöillä, oikeus tehdä valintoja. Henkilöllä on oikeus tehdä myös huonoja valintoja ja ottaa riskejä sekä oppia virheistään. Työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa itsemääräämisoikeuden toteutuminen tarjoamalla henkilölle hänen tarvitsemaansa tukea siinä. Tällöin voidaan puhua mm. tuetusta päätöksenteosta. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuettu päätöksenteko voi sisältää apua esimerkiksi vaikeiden asioiden ymmärrettäväksi tekemiseen, tietojen hankintaan, palvelujen hakemiseen, arkipäivän asioiden pohtimiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja punnitsemiseen tai tehtävän valinnan tai ratkaisun etujen ja haittojen punnitsemiseen (Vammaispalvelujen käsikirja, THL).

Suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi eli IMO-suunnitelma laaditaan kaikille vammaistenlaitos- ja asumispalveluissa oleville kehitysvammaisille henkilöille. Suunnitelman avulla tulee näkyväksi miten käytännön ohjaustyössä voidaan tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan miten haastavia tilanteita ja rajoitustoimenpiteitä voidaan ennaltaehkäistä.

#### 5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Vammaisten asumis- ja laitospalvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Pääsääntönä erityishuollon toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä erityishuollossa olevan henkilön kanssa.

Rajoitustoimenpiteillä puututaan kehitysvammaisten ihmisten perusoikeuksiin, ja sen vuoksi ne tulee ymmärtää viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimenpiteiksi. Niiden käytön tarkoituksena on suojata henkilöä itseään tai toista henkilöä rajoitustoimenpidettä suuremmalta perusoikeuteen kohdistuvalta uhkalta. Rajoitustoimenpiteistä on valittava vähiten perusoikeuksiin kajoava keino, ja se on lopetettava heti, kun toimenpide ei enää ole välttämätön. Rajoitustoimenpidettä ei saa käyttää muussa tarkoituksessa kuin henkilön itsensä tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi, ei esimerkiksi rangaistuksena eikä henkilöstön riittämättömyyden vuoksi. Rajoitustoimenpiteen on oltava oikeassa suhteessa sillä tavoiteltuun päämäärään nähden.

Asiakkaisiin kohdistuvia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan, kun erityishuollossa oleva ei

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

itse kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia ja rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi ja muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia taikka riittäviä.

Kaikkien näiden edellytysten on oltava yhtä aikaa voimassa. Sen lisäksi kunkin yksittäisen rajoitustoimenpiteen osalta on arvioitava, ovatko perusteet toimenpiteen käytölle olemassa juuri siinä tilanteessa. Rajoitustoimenpiteiden käytöstä löytyy tarkemmin KVL 42 d§:sta ja IMO-käsikirjasta.

## 5.6 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin<sup>1</sup> ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin<sup>2 3</sup>. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön esimieheen tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön esimiehelle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Toimintayksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Helsingin kaupungilla on käytössä SPro- järjestelmä, johon tehdään ilmoitukset havaituista epäkohdista palvelujen toteuttamisessa.

## 5.7 Asiakkaan osallisuus

Vammaisille ja kehitysvammaisille järjestettävät palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta toimintayksikön työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Kaikissa vammaisten asumis- ja laitospalveluiden toimintayksiköissä pidetään säännöllisesti asiakaskokouksia, joissa asiakkaat voivat osallistua yksikön toiminnan ja laadun kehittämiseen. Lisäksi järjestään omaisten iltoja, joissa yhteisiä asioita käsitellään.

## 5.8 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon, asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan myös yksikköjen asiakaspalautelaatikoihin jätettyjen viestien sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

Palautetta kerätään asukastytyväisyyskyselyiden avulla. Lisäksi ulkopuoliset palveluntuottajat kuten Palmia ja Heka Helsingin kaupungin erityisasunnot Oy tekevät omia asukastytyväisyyskyselyjä esim. aterioista. Asiakaspalautetta saadaan myös opiskelijoiden tekemien opinnäytetöiden tai muiden selvitysten kautta.

<sup>1</sup> Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

<sup>2</sup> imo laki

<sup>3</sup> Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## 5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään toimintayksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

## 6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

### 6.1 Sosiaaliasiamies ja vammaisasiamies

Sosiaali- ja terveystoimialalla toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilas-, sosiaali- sekä vammaisasiamies. Asiamiehet neuvovat asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää omassa hoitopaikassa asiakasta hoitaneen työntekijän ja toimintayksikön esimiehen kanssa. Sosiaali- tai vammaisasiamieheen voi ottaa yhteyttä jos asia ei selviä. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä toimintayksikössä.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa muistutuksen teossa<sup>1</sup>. Lisäksi sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Vammaisasiamiehen tehtävät ovat vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja perusoikeuksien edistäminen. Vammaisasiamies toimii yhdyshenkilönä ja asiantuntijana eri hallintokuntien ja vammaisjärjestöjen välillä. Vammaisasiamies neuvoo ja kouluttaa vammaisasiossa.

### 6.2 Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneestä yksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

### 6.3 Neuvontanumerot

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa vammaistyön sosiaalipalvelujen yksiköissä. Sosiaalityöntekijä on asiantuntija vammaispalvelulakiin sekä kehitysvammalakiin liittyvissä tukitoimissa ja hän tekee yhteistyötä mm. kotihoidon, sairaaloiden ja vammaisjärjestöjen kanssa.

<sup>1</sup> Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

Vammaistyön sosiaalityössä toimistosihteerit hoitavat vammaispalvelupäätösten toimeenpanoa, kuten laskujen maksamista tai kuljetuspalvelukorttiasioita. Toimistosihteerit neuvovat kaikissa kuljetuspalvelun käyttöön liittyvissä asioissa. Heiltä saa myös vammaispalvelun hakemuslomakkeita ja apua näiden täyttämässä. Toimistosihteerit palvelevat asiakkaita pääsääntöisesti sukunimen kirjainjaon mukaisesti. Heillä on puhelinajat, jolloin heidät tavoittaa. Muinakin aikoina voi käydä toimistossa hoitamassa vammaispalveluasioita. Ajanvarausta ei tarvita. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/tuki/sosiaalityo/>

**Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006.** Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen.

**Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222** antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

**Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023.** Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

#### 6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön 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 tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Pysyväisohjeessa<sup>1</sup> määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveysvirastossa asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveysviraston tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveysviraston toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa<sup>2</sup> on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi.

<sup>1</sup> Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013

<sup>2</sup> Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014



Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## **7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta**

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti asiakkaan ja muiden hänen hoitoon ja ohjaukseen osallistuvien työntekijöiden kanssa. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan vuosittain tai aina kun asiakkaan toimintakyvyssään tapahtuu muutoksia. Toimintakyvyn arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan hänen tarpeistaan lähtevä ohjaussuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Myös ohjaussuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ja sitä päivitetään vuosittain tai aina asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

### **7.2 Ravitsemus**

Vammaisten asumis- ja laitospalveluissa asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Soten ravitsemushoidon neuvottelukunnan vuonna 2015 päivitettyjä suosituksia ja niihin perustuvaa 2015 Vammaistyön asukasruokaopasta. Vammaistyön asukasruokaopas sisältää kaikille toimintayksiköille yhteisen ravitsemuskäsikirjan ja ohjeistuksen ruokailun järjestämiseksi (ruokaa valmistava, ruokaa kuumentava yksikkö tai valmista kuumaa ruokaa käyttävä yksikkö).

Asiakkaan ruokailu järjestetään mahdollisimman yksilöllisesti, erityisruokavaliot huomioiden. Ruokailussa turvataan riittävä avun tarve ja kiinnitetään huomiota myös ravitsemuksen seurantaan. Vammaisten henkilöiden ravitsemustila haavoittuu helposti erilaisten syömisongelmien ja -häiriöiden takia. Ravitsemustilaa saattaa lisäksi heikentää erilaiset lisävammat ja sairaudet, aineenvaihdunnalliset häiriöt ja lääkehoito. Ruoan ravintosisällön lisäksi kiinnitetään huomiota erilaisiin syömistä edistäviin tekijöihin kuten ruoan makuun, rakenteeseen ja tarjolle panoon.

Asiakkaan toimintakykyarviossa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan tarvittaessa ravitsemukseen liittyvät avun, hoidon, ohjauksen tai tuen tarpeet ja tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. Lisäksi asiakkaiden ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti, mm. seuraamalla asiakkaan painoa ja siinä tapahtuvia muutoksia tai asiakkaan tilan oleellisesti muuttuessa.

#### **7.2.1 Toimintayksikön asiakkaiden ravitsemus**

Hampurinkujan asuntoryhmässä ravitsemuspalveluista huolehtii Helsingin kaupungin palvelukeskus. Palvelukeskus toimittaa kolme kertaa viikossa, maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin lounaan ja päivällisen kylmä- tai pakastetuotteena, jotka henkilökunta lämmittää itse. Asuntoryhmässä tehdään myös itse aamu-, väli- ja iltapalat tukusta hankituista elintarvikkeista.

### **7.3 Hygieniäkäytännöt**

Asiakkaiden yksilöllisissä toimintakyvy arvioinneissa sekä ohjaussuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Työntekijöillä, asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus käsien pesuun sekä käsihuuteen käyttöön kaikissa vammaisten asumis- ja laitospalveluiden toimintayksiköissä. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia sekä kaupungin hygieniaohjeita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

Yleistä hygieniatasoa seurataan sosiaali- terveystoimialalla hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhekulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluissa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka tekee yhteistyötä kaupungin hygieniahoitajien kanssa. Lisäksi kaikissa toimintayksiköissä on nimetty hygieniavastaavat. Toimintayksiöt saavat tarvittaessa konsultaatioapua myös sosiaali- ja terveystoimialan hygieniahoitajilta sekä infektiolääkäreiltä.

Elintarvikelain (23/2006) hygieniosaamista koskevien säädösten (27 § ja 28 §) mukaan sellaisilla henkilöillä, jotka käsittelevät työkseen pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita elintarvikelain mukaan hyväksytyissä elintarvikehuoneistossa, on oltava hygieniosaamistodistus (hygieniapassi).

Keittiön omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että toiminta on suunnitelmallista ja sitä valvotaan tuotteiden hankinnasta ruoan luovuttamiseen asiakkaalle. Vastuu ruoan käsittelystä on toimintayksikön henkilökunnalla, jonka tehtävänä on huolehtia ruoan hygieenisen käsittelyn jatkumisesta asiakkaan lautaselle asti. Omavalvonnalla varmistetaan, että käsiteltävät elintarvikkeet ovat asukkaille turvallisia ja laadukkaita. Omavalvonnan pohjana olevan kirjallisen suunnitelman tulee löytyä kaikista yksiköistä. Kirjattavia asioita ovat mm. tietyt lämpötilaseurannat ja niiden poikkeamat. Kirjaaminen on välttämätöntä. Vastuu omavalvonnasta, sen toteutumisesta ja työnjaosta on toimintayksikön esimiehellä.

#### **7.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja tarvittaessa konsultoi asiakasta hoitavaa lääkärinä. Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa, soitetaan hätäkeskukseen 112. Kiireettömissä tapauksissa konsultoidaan asiakkaan hoitavaa lääkärinä ja tarvittaessa tilataan kiireetön ambulanssi. Ryhmäkodin asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa perusterveydenhuollon lisäksi kehitysvammapoliklinikan nimetty omalääkäri. Lääkäri käy ryhmäkodissa sovitusti. Vammaispoliklinikan lääkäri on myös tavoitettavissa puhelimitse ympäri vuorokauden. Ryhmäkodin asiakkaiden hammashoidosta vastaa nimetty hammashoitola.

Kehitysvammapoliklinikka tarjoaa tukea ja ohjausta kehitysvammaisuuteen liittyvissä erityiskysymyksissä. Kehitysvammapoliklinikalla selvitetään kehitysvammaisen henkilön palvelutarpeita ja tehdään tutkimuksia sekä lausuntoja erilaisissa elämänvaiheissa. Keskeinen palvelumuoto on kuntoutuksen suunnittelu ja järjestäminen yhteistyössä kehitysvammaisen henkilön, hänen perheensä ja lähityöntekijöiden kanssa. Kehitysvammapoliklinikan työssä painottuvat kehitysvammaisuuteen liittyvät erityiskysymykset, jotka usein ilmenevät lapsuudessa ja elämän eri nivelvaiheissa. Muita painopisteitä ovat esim. käytös- ja mielenterveysongelmien selvittely, autismituomissa pulmissa tukeminen sekä koulutus ja konsultaatio.

#### **7.5 Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteista ja siihen liittyvistä vastuunjaosta sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluiden toimintayksiköiden omissa lääkehoitosuunnitelmissa on ohjeistettu työntekijöiden lääkehoitoon ja lääkehoitolupaan liittyvistä käytännöistä. Toimintayksiköiden esimiehet vastaavat yksiköidensä lääkehoitosuunnitelman noudattamisesta, lääkelupaprosessista ja

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

oikeanlaisista ja riittävästä lääkeluvista. Lääkepoikkeamia seurataan HaipRo -järjestelmän avulla.

## 7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa

Sosiaali- ja terveystoimialan talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta. Vammaistyössä osa vammaisten asumis- ja laitospalveluista hankitaan ostopalveluina tai palvelusetelillä kilpailuteituiltä palveluntuottajilta. Ostopalveluja koordinoi ja valvoo vammaistytön ostopalvelupäällikkö.

## 8 HENKILÖSTÖ

### 8.1 Henkilökunnan määrä ja rakenne

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

Terveystoimialan ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveystoimialan ammattihenkilöistä edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluiden toimintayksikössä on monipuolinen ja asiakkaiden tarpeita vastaava henkilöstö. Asumis- ja laitospalveluissa noudatetaan sosiaalihuoltolain vaatimuksia. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Hampurinkujan asuntoryhmässä työskentelee:

1 johtava ohjaaja  
2 sosionomia  
13 lähihoitajaa

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## 8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito- ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin toimintayksikön sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Seuren kautta tai omasta sijaisresurssista.

## 8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluissa on käytössä RAFAELA® -kehitysvammatyönmittari. Järjestelmä antaa tietoa kehitysvammatyön resurssoinnista, työn tuottavuudesta ja työntekijöiden tekemän kehitysvammatyön sisällöstä. Sen avulla voidaan kohdentaa työntekijöiden työpanos optimaalisesti, jolloin asiakkaat saavat hyvää ja laadukasta hoitoa.

## 8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa (Pysy 008).

## 8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Kaupungin intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan viraston omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämisessä.

## 8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimikiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolain 49§:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijä tekee ilmoituksen [SPro-ohjelmaan](#) viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää sähköisen ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään. SPro-ohjelma ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Yksikön esimies kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen ja seuraa, että tarvittavat toimenpiteet tehdään. Yksikön esimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Ylemmälle tasolle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan myös siirtää käsiteltäväksi asioita, joille halutaan tulosyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla. Ilmoituksen tekijä voi seurata ilmoituksen käsittelyä SProssa.

SPro-raportteja seurataan tulosyksikön kokouksissa kuukausittain ja esimiesten kokouksissa vähintään kahdesti vuodessa tai aina kun se on ajankohtaista. Toimistojen johtoryhmät käsittelevät SPro-raportteja vähintään kerran vuodessa ja toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

## 9 TOIMITILAT

### 9.1 Toimintayksikköjen tilojen kuvaus

Helsingin kaupungin palvelukartasta (<https://palvelukartta.hel.fi/>) löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumis- ja laitospalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee. Tarkemmat tiedot ja kuvauk-

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

set toimintayksiköistä löytyvät osoitteesta <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/asuminen>.

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan Tilahallinto.

## 9.2 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen käytön periaatteista on toimialalla pysyväisohje<sup>61</sup>, jota noudataan myös vammaisten asumis- ja laitospalveluiden toimintayksiköissä.

## 9.3 Siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt

Vammaisten asumis- ja laitospalveluissa on siivous- ja pyykkihuolto järjestetty toimintayksikkökohdattain. Siivous- ja pyykkihuoltoa toteutetaan toimintayksiköissä joko oman henkilökunnan toimesta tai ostopalveluina.

Siivouksesta Hampurinkujan asuntoryhmässä vastaa RTK-palvelu Oy asukkaiden huoneistojen ja henkilökunnan sosiaalityötilojen siivouksesta. Porraskäytävän ja saunan siivouksesta vastaa Heka Etelä Oy:n laitoshuoltaja. Henkilökunnan toimiston ja asukkaiden yhteisten tilojen siivouksesta vastaa tuetun työn työntekijä maanantaista torstaihin. Laitoshuoltajat ovat töissä arkisin. Viikonloppuisin ryhmäkodin siisteystä vastaa henkilökunta.

Pyykkihuollosta vastaa Hampurinkujan asuntoryhmässä henkilökunta ja tuetun työn työntekijä. Asukkaat osallistuvat pyykkihuoltoon oman toimintayksikkönsä mukaan.

## 9.4 Teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet?

Vammaisten asumis- ja laitospalveluissa on käytössä virtuaalihoitoa tukiasukkaille sekä niille asiakkaille, joiden omassa asumisyksikössä ei ole yövalvontaa. Virtuaalihoito toteutetaan omana toimintana siten, että asiakas voi ottaa kuva- ja äänivälitteisen yhteyden ryhmäkotiin, joka tuottaa virtuaalihoitoa. Lisäksi asiakkaat voivat ottaa yhteyttä henkilökuntaan puhelimitse.

Hampurinkujan asuntoryhmässä on käytössä reaaliaikainen Elpas-hoitajakutsujärjestelmä, jolla asukkaat voivat kutsua henkilökuntaa esim. kaatumistilanteessa. Järjestelmässä on myös ominaisuus, jota voidaan käyttää hälyttämään asukkaan poistuessa rakennuksesta.

## 9.5 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Laitteiden hankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laitteiden ja tarvikkeiden hankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimialan lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintäteknikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintäteknikan keskus sekä laitetoimittajat.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaarati-

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

lanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä<sup>12</sup>. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

## 9.6 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveystoimialalla oma erillinen suunnitelmansa.

## 9.7 Asiakkaiden apuvälineet, hankinta, käyttö ja huolto

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla potilaille ja henkilöstölle potilasturvallisia. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) velvoittaa terveydenhuollon toimintayksikön nimeämään vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä.

Sosiaali- ja terveystoimialalla vastuuhenkilönä on talous- ja tukipalvelut -osaston Välinehuoltoyksikön ylihoitaja. Tämän lisäksi jokaiselle osastolle ja toimintayksikölle on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaavat henkilöt. Linjajohto vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, opetushoitajat ja osastojen laitevastaavat omassa yksikössään.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laite- ja tarvikehankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimialan lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintäteknikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintä-tekniikan keskus sekä laitetoimittajat. Sosiaali- ja terveystoimialan laitteista ja tarvikkeista ohjeistetaan henkilökuntaa pysyväisohjeessa. ”Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialassa, Pysy090”.

Vammaisten asumispalveluissa asuva henkilö voi saada lääkinnällisenä kuntoutuksena yksilöllisen apuvälinearvioinnin perusteella välttämättömiä itsenäistä suoriutumista tukevia apuvälineitä. Apuvälinearvioinnissa huomioidaan apuvälineen käyttöön liittyvä toimintaympäristö. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet ja -laitteet hankitaan pääsääntöisesti Helsingin kaupungin Apuvälinepalvelusta tai HUS Apuvälinekeskuksesta.

Toimintayksikön yhteiskäytössä olevien laitteiden ja apuvälineiden hankinnassa noudatetaan kaupungin hankintaohjeita. Toimintayksiköt vastaavat yhteiskäytössä olevista apuvälineiden ja sähkösädettävien sänkyjen käytöstä ja huolloista.

<sup>1</sup> Pysyväisohje Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialassa PYSY090 30.9.2014

<sup>2</sup> Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## 10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden asiakasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain mukaisesti. Asiakastyöhön liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sosiaalihuollon toimintayksikössä työskentelevien käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin sisältyviin tietoihin tulee määritellä yksityiskohtaisesti.

Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullakin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjä tulee yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Laki luo juridisen perustan kirjaamiselle ja tietojen luovuttamiselle. Jokaiselle sosiaalihuollon asiakkaalle tulee laatia palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta tai ohjaus (7§). Asiakkaan tulee olla mukana suunnitelmaa laadittaessa ja häntä on kuultava ennen päätöksentekoa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toiveet ja mielipide.

Sosiaalihuollon asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä (suhteen luonteesta riippumatta), myös osoite, jos sen perusteella pystyy päättelemään, että henkilö kuuluu sosiaalihuollon piiriin. Tietoja voidaan antaa täysi-ikäisen asiakkaan suostumuksella edellyttäen, että hän ymmärtää suostumuksen merkityksen. Jos suostumusta ei voida saada taikka jos asiakas tai hänen laillinen edustajansa kieltää tiedon luovuttamisen, voidaan kuitenkin tietyin edellytyksin antaa salassapitovelvollisuuden estämättä tietoja, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi, toteuttamiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. Lisäksi tietoja voidaan antaa terveydenhuollon yksiköille ja joissakin tilanteissa muulle viranomaiselle kuten poliisille tai tuomioistuimelle sekä asiakkaan lailliselle edustajalle.

Henkilöstölain (523/1999) mukainen tarkastusoikeus. Tarkastusoikeus (26§) tarkoittaa, että jokaisella on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on tallennettu. ”Henkilöstölain 26§:n 3 momentin nojalla henkilöllä on oikeus tarkastaa häntä koskevat tiedot veloituksetta kerran vuodessa. Mikäli asiakas haluaa jäljennöksiä, niistä ei peritä maksua.” Rekisterinpitäjä saa periä tietojen antamisesta korvauksen vain, jos siitä, kun asianomainen edellisen kerran sai tarkastettavakseen rekisterin tiedot, on kulunut vähemmän kuin vuosi.

Hallintolaki (434/2003, 9§) velvoittaa viranomaista käyttämään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Tekstin tulee olla asiakasta kunnioittavaa. Asiakkaasta kirjataan vain käyttötarkoituksen kannalta tarpeellinen tieto. Arkaluonteisia tietoja kirjataan vain jos tiedot ovat hoidon kannalta välttämättömiä.

Edellä mainittujen lakien lisäksi asiakastietojen käsittelyä ja säilytystä ohjaavat mm seuraavat lait ja asetukset:

- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- STM:n asetus (99/2001) potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä
- Arkistolaki (831/1994)
- SOSV Pysyväisohje 1.0.11 2.12.2008

Ajantasainen lainsäädäntö ja STM:n asetukset löytyvät osoitteesta [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)



Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

### 10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Sosiaalihuollon viranomaisen on talletettava sosiaalihuollon ilmoitusrekisteriin yksityisen henkilön palveluntarpeen selvittämiseksi tehdyt ilmoitukset ja muut pyynnöt sekä niiden käsittelyä koskevat tiedot. muut asiakasasiakirjat on talletettava asiakashuoltorekisteriin. Kaikista henkilörekistereihin talletettavista asiakasasiakirjoista on käytävä ilmi, mihin palvelutehtävään tai palvelutehtäviin se liittyy. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos antaa määräykset sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksista.

Asiakasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät tietojen luovuttamisesta ja merkinnät tietojen saamisesta. Salassapidettävästä asiakaskirjasta saa antaa tietoja asiakkaan nimeomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan, arvioinnin ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkitöiden tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja käsitteitä ja lyhenteitä.

Vammaisten asumis- ja laitospalveluissa toimintayksikön esimies myöntää työntekijöille käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin. Toimintayksikön esimies vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä tietosuojasioihin, kirjaamiskäytäntöihin sekä salassapitovelvollisuuteen liittyvissä asioissa.

### 10.2 Rekisteriseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan verkkosivuilla <https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-Vammaispalvelut.pdf> ja rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

### 10.3 Tietosuojavastaava

Sosiaali- ja terveystoimialalla toimii tietosuojavastaava. Toimintayksiköiden tietosuojakysymyksiin vastaa toimintayksikön esimies.

## 11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 12.10.2018

Allekirjoitus

Vammaisten asumis- ja laitospalvelut  
Asumispalvelupäällikkö  
Kristiina Räihä

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## Liite 1

### HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimistossa

**HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä** laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumaketken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemaansa potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

**Ilmoitusten käsittelijät** (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) **saavat viestin sähköpostiinsa** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. **Lähiesimies** tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn kahden viikon kuluessa. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** yksikötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) Jaos- ja/tai yksikötason **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyen ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.
- 4) **Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjataan johtoryhmän muistioon soveltuvalle tavalle. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro -ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektiolääkärit, opetushoitajat

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

**Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.

- 5) **Toimistojen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 6) **Osaston johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 7) **Potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee viraston HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johtoryhmään.

Helsingin kaupunki  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Vammaistyö  
Vammaisten asumis- ja laitospalvelut

## Liite 2 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella HaiPro-järjestelmässä

Sosiaalihuollon tehtävissä henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

- 1) **Työntekijä** tekee ilmoituksen HaiProo esimiehelle/toiminnasta vastaavalle henkilölle.
- 2) Ilmoituksen **vastaanottanut henkilö** jatkolähehtää saamansa ilmoituksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- 3) Ilmoituksen **vastaanottaneen henkilön** tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.
- 4) Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- 5) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät HaiPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 6) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan HaiPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).