

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelma

Humaliston ja Huminan RK 2023-2024

Helsinki

Sisällys

Johdanto	4
1. Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	5
2. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	6
3. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	7
4. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta	8
4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	9
4.2. Asiakas- ja potilastyön riskien tunnistaminen ja käsittelyminen	10
4.2.1. Sosiaalihuoltolain 48 § ilmoitusvelvollisuus	11
4.2.2. HaiPro.....	12
4.2.3. SPro.....	12
4.2.4. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely ja raportointi organisaation eri tasoilla	13
4.2.5. Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely	14
4.2.6. Korjaavat toimenpiteet	14
4.3. Työsuojelupakki	15
5. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
5.1. Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko	15
5.2. Asiakas- ja potilaskohtainen suunnitelma.....	16
5.3. Itsemäärämisoikeuden vahvistaminen.....	16
5.4. Itsemäärämisoikeuden rajoittaminen	17
5.5. Asiakkaan kohtelu.....	17
5.6. Osallisuus ja asiakaspalaute	18
5.7. Sosiaali- ja potilasasiamies	19
5.8. Sosiaali- ja terveysneuvonta	20
5.9. Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	21
6. Palvelun sisällön omavalvonta.....	22
6.1. Palvelujen saatavuuden määräajat	22
6.2. Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	23
6.2.1. Terveysten- ja sairaanhoito.....	23
6.2.2. Lääkehoito	23
6.2.3. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	24
6.2.4. Ravitsemus.....	25
6.2.5. Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt..	26
6.2.6. Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö.....	27
6.2.7. Muut palvelut, esim. alihankintana tuotetut palvelut	28
7. Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	28
7.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	28
7.2. Henkilöstön määrä ja rakenne.....	29
7.3. Rekrytointi.....	30
7.4. Henkilöstö osana turvallisuustyötä	31
7.5. Henkilöstön rokotukset.....	32
7.6. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi	32
7.7. Riskityötä tekevien henkilöiden terveydentilan selvitys salmonellatartunnasta	33
8. Toimitilat ja tukipalvelut.....	33
8.1. Toimitilat	33

8.2. Tukipalvelut.....	34
8.2.1. Kuljetukset	34
8.2.2. Muut tukipalvelut.....	34
8.3. Terveystieteiden mukainen omavalvonta.....	34
8.3.1. Toiminta.....	35
8.3.2. Toiminnan riskitekijät	35
8.3.3. Riskitekijöiden ennaltaehkäisy	36
8.4. Ympäristötyö.....	36
8.5. Teknologiset ratkaisut	37
9. Asiakas- ja potilastietojen käsittely	37
9.1. Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	37
9.2. Koulutus ja ohjeistus	38
9.3. Tietosuojasetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen.....	38
9.4. Tietosuojavastaavan yhteystiedot	39
10. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	39
11. Seuranta, päivitys ja raportointi.....	40
12. Arkistointi ja viestintä.....	40
13. Suunnitelman hyväksyntä.....	40

Johdanto

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.).

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.

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 laatupoikkeamista. 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.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan, Vammaisten asumispalveluihin kuuluvien tilapäisyksiköiden Humalisto ja Humina omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

Toimialan yhteinen sekä yksiköiden omat suunnitelmat ovat saatavilla Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi). Humaliston ja Huminan ryhmäkotien omavalvontasuunnitelma pidetään lääkehuoneissa ja tieto sen sijainnista lukee ryhmäkotien käytävällä olevassa tiedotteessa, jotta kaikki omavalvonnasta kiinnostuneet henkilöt voivat pyytää suunnitelman luettavakseen.

1. Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta.

Toimialan yhteinen suunnitelma ja yksikkökohtaiset suunnitelmat ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa paperiversioina esim. ilmoitustaululla. Suunnitelmia tarkastetaan vuosittain. Kehittämistoimenpiteet merkitään suunnitelmaan.

Sosiaali-, terveys-, ja pelastustoimialan organisaatorakenne on:

- Toimiala: Sosiaali- ja terveystoimi
- Palvelukokonaisuus: Perhe ja sosiaalipalvelut
- Palvelu: Vammaistyö
- Yksikkö: Vammaisten asumispalvelut
- Alayksikkö: Humalistonkadun tilapäisyksiköt
- Työyksikkö: Humina ja Humalisto

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Vammaisten asumispalveluissa suunnitelma laaditaan jokaisessa alayksikössä. Suunnitelman laatimisesta vastaa alayksiköiden eli Humaliston ja Huminan esihenkilöt.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja päivitetty yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa on hyödynnetty myös Vammaisten asumispalvelut, Tuettu asuminen omavalvontasuunnitelmaa (2022) sekä Valviran määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöistä (2012). Jokainen Humaliston ja Huminan työntekijä on osaltaan vastuussa omavalvontasuunnitelmaan perehtymisestä ja omavalvonnan toteuttamisesta. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu myös osana uuden henkilöstön perehdytykseen. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen, ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

2. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta.
Yksikön katuosoite: Toinen linja 4 A
Postinumero: 00099 Helsingin kaupunki
Postitoimipaikka: PL 6000

Toimialan vastuuhenkilö: Juha Jolkkonen, toimialajohtaja,
p.09 310 5015 (vaihde)

Sosiaali- ja terveystoimiala, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Vammaistyö, Vammaisten
asumispalvelut

Humalistonkadun ryhmäkodit Humalisto ja Humina:

Humalisto
PL 25855
00099 Helsingin kaupunki

Humina
PL 6980
00099 Helsingin kaupunki

Humalisto käyntiosoite:
Mannerheimintie 164 B, 7.krs
p. 0931033357

Humina käyntiosoite:
Harbonkatu 1
p. 0931033374

Vastuuhenkilö Humina:
Anu Kontula, johtava ohjaaja
p. 0931051908
anu.kontula@hel.fi

Vastuuhenkilö Humalisto:
Oona Engblom-Rantanen, johtava ohjaaja
p. 0931033366
oon.a.engblom-rantanen@hel.fi

3. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja luottamushenkilöitä, ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsernissa. Esihenkilöt vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- terveys- ja pelastuspalveluja
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Helsinkiäisten hyvinvointi, terveys ja turvallisuus rakentuvat yhteistyöllä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen tehtävänä on lisätä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä oikea-aikaisesti asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja.

Vammaisten asumispalvelut on tarkoitettu vammaisille henkilöille. Kehitysvammalain mukaista asumispalvelua järjestetään ryhmäkodeissa, asuntoryhmissä ja tukiasunnoissa. Apua ja tukea järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan ympärivuorokautisesti tai osavuorokautisesti. Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään palveluasumisryhmissä sekä satelliittiasunnoissa. Palveluasuminen on tarkoitettu henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee apua päivittäisissä toiminnoissa jatkuvasti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti, mutta ei ole laitoshoidon tarpeessa.

Sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua järjestetään sekä ryhmämuotoisesti että tukiasunnoissa. Lisäksi vammaisten asumispalvelut tarjoavat lyhytaikaista asumista sekä asumisen valmennusta. Toiminta-ajatuksena on, että vammaisten asumispalvelujen toiminta lähtee asiakkaiden tarpeesta. Työntekijät auttavat, hoitavat, ohjaavat ja tukevat asiakasta tämän päivittäisissä toiminnoissaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta.

Humalisto ja Humina tarjoavat vammaispalvelulain mukaista tilapäistä asumispalvelua. Humaliston tilapäisyksikkö on tarkoitettu täysi-ikäisille vammaisille helsinkiläisille, jotka tarvitsevat tilapäishoitoa kodin ulkopuolella. Asiakkaat asuvat pääasiassa omaishoitajana toimivan läheisen kanssa ja tulevat sovituille lyhytaikaisjaksoille omaishoitajan levon ja lomien ajaksi. Humalistossa on 10 paikkaa lyhytaikaisjaksoja varten. Humalistossa on myös 2 kriisipaikkaa, johon asiakkaat ohjautuvat erilaisten kriisiytyneiden tilanteiden johdosta odottamaan jatkopaikkaa. Yksikkö on peruskorjaus hankkeen vuoksi alivuokralla Esperin tiloissa, vanhassa Tilkan sotilassairaalassa ainakin vuoden 2024 loppuun saakka. Humaliston tiloissa on 10 yhden hengen huonetta, joista 2 jakaa aina yhteisen wc/kylpyhuoneen. Tiloissa on myös 3 yhden hengen huonetta, joissa on oma wc/kylpyhuone. Asiakkailla on käytössä yksi yhteinen ruokailutila, keittiö ja olohuone. Asiakkaat voivat pestä pyykkiä yhteisessä pesukoneessa. Yksiöllä on myös sauna käytössä lauantaisin rakennuksen kellarikerroksessa. Asiakkaiden arki pyritään järjestämään niin, että rutiinit säilyvät.

Asiakkaat käyvät päivisin samoissa päivä-, työ- ja koulutoiminnoissa kuin kotona ollessaankin.

Huminan tilapäisyksikkö on tarkoitettu alaikäisille vammaisille helsinkiläisille, jotka tarvitsevat tilapäishoitoa kodin ulkopuolella. Asiakkaat asuvat pääasiassa omaishoitajana toimivan vanhemman/läheisen kanssa ja tulevat sovituille lyhytaikaisjaksoille omaishoitajan levon ja lomien ajaksi. Huminassa on 10 paikkaa lyhytaikaisjaksoja varten. Huminassa on myös 2 kriisipaikkaa, johon asiakkaat ohjautuvat erilaisten kriisiytyneiden tilanteiden johdosta odottamaan jatkopaikkaa. Yksikkö on peruskorjaus hankkeen vuoksi väistötiloissa Meri-Rastilassa olevan päiväkodin muokatuissa tiloissa. Yksikössä on tällä hetkellä 8 kalustettua yhden hengen huonetta. Toimintaa ohjaa sosiaalialan yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet, jotka näkyvät erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena, asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, sekä asiakkaan kunnioittavana ja arvostavana kohtamisena. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat myös vastuullisuus ja turvallisuus.

Ohjaajien antama tuki on monimuotoista, tavoitteellista, sekä jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä; asiakkaille annetaan vastuuta oman arjen ja elämän suunnittelusta ja toteuttamisesta. Asiakkaille jaetaan tietoa ja ohjausta, jonka kautta asiakas pääsee harjoittelemaan ja oppimaan asioiden hoitamista. Käytännöntasolla työntekijät auttavat, ohjaavat ja tukevat asiakkaita mm. arjen hallinnassa, sekä terveydentilaan, hygieniaan ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan myös kodinhoidossa, lääkeshoidossa, itsestä huolehtimisessa, koulussa, työssä, päivätoiminnassa sekä asioinneissa.

4. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla johto pyrkii riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuuden ja tuloksellisuuden. Sisäiseen valvontaan kuuluvat valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta. Sisäistä valvontaa suoritetaan toimialan kaikilla toimintatasoilla ja kaikissa toiminnoissa.

Riskienhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Riskienhallinnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja talousarvion sekä toimintasuunnitelman toteutuminen puuttamalla uhkaaviin tekijöihin jo ennakolta. Riskienhallinta on osa strategia- ja talousarvioprosessia, osa palvelukokonaisuuksien, palveluiden ja toimintayksiköiden toiminnasuunnittelua ja toimintaa, osa turvallisuutta sekä osa muutosten ja turvallisuuspoikkeamien hallintaa.

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta työstään ja siten

osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Toimialajohtaja toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden vastuuhenkilönä ja toimialalle on nimetty potilas- ja asiakasturvallisuuskoordinaattori. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Humalisto ja Humina ovat Helsingin kaupungin vammaistyön ja vammaisten asumispalveluihin kuuluvia asumisyksiköistä. Vammaisten asumispalvelupäällikkönä toimii Kristiina Räihä, kristiina.raiha@hel.fi (sijaisena toimii Soile Härkönen soile.harkonen@hel.fi) ja Huminan esihenkilönä on johtava ohjaaja Anu Kontula, anu.kontula@hel.fi ja Humaliston esihenkilönä on johtava ohjaaja Oona Engblom-Rantanen, oon.a.engblom-rantanen@hel.fi.

Johtamiseen liittyviä rakenteita yksiköissä ovat viikoittaiset työyhteisöpalaverit, sekä vuosittaiset kehittämispäivät. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen johtamisen mallin keskeistä ydintä on yhteinen työ, valmentava johtaminen ja itseohjautuvuus.

4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Jokainen toimija 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. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan ne toimenpiteet, joilla riskienhallintaa toteutetaan käytännössä.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskit kirjataan yksiköiden omiin omavalvontasuunnitelmiin aina kyseisiin asiakohtiin. Esim. hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit kirjataan suunnitelmaan ko. otsikon alle. Yksiköissä kannattaa tunnistaa muutama toimintaa koskeva oleellinen riski, keinot niiden ehkäisyyn, toimenpiteet riskin toteutuessa ja sen jälkeen vielä kehittämistoimenpiteet.

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien

tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Molemmilla yksiköillä on omat turvallisuus suunnitelmansa, joissa ilmenee taloyhtiöiden pelastussuunnitelmat, henkilö- toimitila- ja rikosturvallisuuden yleistoimintaohjeet, palotarkastuspöytäkirjat, työsuojaus, turvallisuuskävelyt, poistumistieselvitykset ym. Humaliston ja Huminan riskejä ja vaaroja arvioidaan vuosittain. Arviointiin osallistuu koko henkilöstö.

Työsuojausohjelman avulla henkilöstö voi kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa työpaikkansa vaara- ja kuormitustekijät. Työsuojausohjelma on myös se ohjelma, jonne vaarojen arvioinnit kirjataan ja jota kautta arviointeja voidaan hallita ja päivittää. Dokumentoinnista vastaavat Huminan ja Humaliston esihenkilöt.

Turvallisuusohjeiden ja toimintamallien tavoitteena on ennaltaehkäistä tapaturmia ja vaaratilanteita. Jokainen työntekijä perehdytetään, miten toimia vaara- tai hätätilanteessa. Uusien työntekijöiden ja sijaisten tullessa Humalistoon tai Huminaan, käydään heidän kanssaan turvallisuuskävely sekä tärkeimmät turvallisuusohjeet aina läpi.

4.2. Asiakas- ja potilastyön riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojausohjelma). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on

epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentamista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

4.2.1. Sosiaalihuoltolain 48 § ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48§ edellyttää työntekijöitä ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä. Kaikki sosiaalihuoltolain 14 §:n tarkoittamaa sosiaalipalvelua toteuttavat yksiköt käyttävät SPro-järjestelmää.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu)
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (Shl 48 §). Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimukseen.

Humaliston ja Huminan työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöillä, mutta yksiköiden työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Työntekijöitä on rohkaistu tekemään ilmoitukset aina epäkohdan havaittaessa. Humalistossa ja Huminassa tapahtumat dokumentoidaan aina asiakaskertomuksiin ilmoitusten lisäksi.

4.2.2. HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, tapaturman tai katkoksen hoito- ja palveluketjussa havainnut työntekijä tekee ilmoituksen vaaratapahtumasta HaiPro-järjestelmän kautta. Tapahtuman kuvauksen lisäksi ilmoituksessa tulee kiinnittää huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (vaaratapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoittaminen perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö 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. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle 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 käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyyn.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä. Omavalvonnan tukena yksiköissä voidaan hyödyntää HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

Humaliston ja Huminan henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro-ilmoitus aina tarvittaessa, sekä sovittu säännönmukaisuuksia, joista tehdään aina HaiPro-ilmoitukset. Kaikki ilmoitukset käsitellään yhdessä esihenkilön johdolla ja pohditaan vaativatko tilanteet toimenpiteitä, sekä miten vastaavat tilanteet voitaisiin tulevaisuudessa välttää.

4.2.3. SPro

SPro on sähköinen työkalu, jota Helsingin kaupungilla käytetään sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuollon yksiköissä työskentelevät työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoituksen tekijä täyttää SPro-lomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuneen epäkohdan tai epäkohdan uhan. Lisäksi kiinnitetään huomiota tapahtumaan asiakasnäkökulmasta, tapahtumahetken olosuhteisiin ja myötävaikuttaviin tekijöihin sekä siihen, miten

tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen.

SPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön lähiesihenkilölle ja tiedoksi linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija (palvelukokonaisuuden johtaja). Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Lähiesihenkilön tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Lähiesihenkilö voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsiteltäväksi esihenkilölleen. Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä tason 5 esihenkilöille) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta.

Toimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Omavalvonnan ja yhteisen kehittämisen tukena yksiköissä voidaan hyödyntää SPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

SPro ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen Humaliston tai Huminan esihenkilölle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Esimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

4.2.4. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely ja raportointi organisaation eri tasoilla

Työyksikön kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan esim. pitämällä asia vakioaiheena työyksikkökokouksissa.

Yksikön (taso 4) ja alayksikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakas- /potilasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneita kehittämistoimia vähintään 2 kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen. Vaaratapahtumista ja epäkohdista

seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken.

Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee-vaaratapahtuma – ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä/ henkilöstötoimikunta käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

Riskien arviointi Humaliston ja Huminan yksiköissä on kirjattu tähän omavalvontasuunnitelmaan aihe kohtaisesti. Esimerkiksi hygieniaan, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit löytyvät ko. otsikoiden alta. Tunnistettujen riskien lisäksi suunnitelmaan on kirjattu keinot niiden ehkäisyyn, toimenpiteet riskin toteutuessa sekä kehittämistoimenpiteet.

4.2.5. Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon järjestämisen tuki–yksiköstä.

4.2.6. Korjaavat toimenpiteet

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. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin.

Humalistossa ja Huminassa käytäntöjen muutoksista tiedotetaan kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä, sekä sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

4.3. Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työväline johdolle, esimiehille 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.

Humalistossa ja Huminassa työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Työntekijöitä on rohkaistu ja ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa, sekä sovittu säännönmukaisuuksista, joissa tehdään aina työsuojelupakki-ilmoitukset. Myös nämä käsitellään aina säännöllisin väliajoin työyhteisöpalavereissa esihenkilön johdolla.

5. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1. Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Vammaisten tilapäisiä asumispalveluja haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä tai omaishoidon sosiaalityöntekijältä. Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaistenpalvelujen 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 asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma

5.2. Asiakas- ja potilaskohtainen suunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa tai palvelua koskevaan suunnitelmaan (esim. SHL:n mukainen asiakassuunnitelma, palvelusuunnitelma, hoitosuunnitelma). Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Lisäksi suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Palvelusuunnitelman päivittäisestä vastaa sosiaalityöntekijä.

Humalistossa ja Huminassa jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen jaksojen toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan annetun palvelun kannalta tärkeimmät tiedot, tavoitteet ja keinot palvelun toteutumiseen arjessa. Asumisen toteuttamissuunnitelma luodaan tukemaan asiakkaan ohjausta. Sitä laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä työntekijän, omaisen ja asiakkaan kesken, asiakkaan toimintakyky huomioiden. Suunnitelmasta selviää käytännön läheisesti, millaista ohjausta asiakas tarvitsee esim. kodinhoitoon, itsestään huolehtimiseen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, tai lääkitykseen. Tietoja kerätään "tavat ja tottumukset" lomakkeella.

Asumisen toteuttamissuunnitelma päivitetään vuosittain, tai aina tuen tarpeen tai elämäntilanteen muuttuessa. Suunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmä Apottiin. Ohjaajien päivittäinen ohjaustoiminta perustuu asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan.

5.3. 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. Henkilökunnan 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.

Humalistossa ja Huminassa kunnioitetaan kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Yksiköissä vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta mm. antamalla asiakkaalle vapaus valita ja päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja asioistaan, kunnioittamalla asiakkaiden yksityisyyttä, sekä vahvistamalla asiakkaiden mahdollisuutta omannäköiseen yksilölliseen elämään.

5.4. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Asiakkaan 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 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.

Humalistossa ja Huminassa käytetään rajoitustoimenpiteitä silloin, kun se on aivan välttämätöntä terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Käytettyjä rajoitustoimenpiteitä ovat mm. valvottu liikkuminen, hygieniahaalarit, kypärät ja sängynlaidat. Tilanteissa pyritään ensisijaisesti keskustelemalla saamaan asiakasta hyödyttävä yhteinen ratkaisu. Henkilökunnan ja asiakkaan molempien osapuolien näkökulma kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteet ja päätökset kirjataan IMO välilehdelle.

Hätätapauksissa otetaan yhteys pelastuslaitokseen, numeroon 112, tai vartijapalveluun (Palmia).

5.5. Asiakkaan kohtelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja ikätasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikätasonsa mukaisesti. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje ”TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla”.

Humalistossa ja Huminassa tilapäisesti asuva ihminen on toiminnan keskiössä. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät mielipiteet ovat tärkeitä ja ne myös kirjataan

asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asiakkaat osallistuvat omien suunnitelmiansa tekemiseen ja heitä koskevaan päätöksentekoon toimintakykynsä puitteissa. Yksiköissä asiakkaan ja työntekijöiden

vuorovaikutustilanteisiin kiinnitetään erityistä huomiota. Tavoitteena on, että työntekijät antavat asiakkaille tilaa, läsnäoloa ja aikaa siten, että jokainen asiakas tulee aidosti kuulluksi.

Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja valinnan vapautta.

Humalistossa ja Huminassa turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Työntekijöillä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin ja ottaa esiin työssään havaitsemansa huono tai epäasiallinen kohtelu, poikkeava toiminta, tai vaaratilanteet. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus (katso kohta Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely).

5.6. Osallisuus ja asiakaspalaute

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palvelujamme käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka periaatteet ovat:

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen.
- Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen.
- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden keinoja toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteen hyödyntäminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- terveys ja pelastuslautakunnalle kerran vuodessa. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki/>

Humalistossa ja Huminassa osallisuutta edistetään luomalla erilaisia osallistumismahdollisuuksia päivittäisissä palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa, sekä vahvistamalla asiakkaiden toimijuutta yhteiskunnan jäsenenä mm. asiakkaita tuetaan kiinnittymään eri toimintoihin, kuten kouluun, työelämään, päivätoimintaan tai harrastuksiin. Asiakkaan tilanteesta riippuen näitä paikkoja etsitään, haetaan, ja niihin tutustutaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaita ohjataan toimimaan eri yhteistyötahojen ja paikkojen suhteen. Asiakkaiden itsenäistä liikkumistaan ja elinpiiriin laajentumista tuetaan esimerkiksi harjoittelemalla julkisten kulkuvälineiden, reittien ja reittioppaiden käyttöä. Tarvittaessa asiakkaille voidaan etsiä hänen elämäntilannettaan tukevia tukiverkostoja, esimerkiksi työvalmentajaa tai tukihenkilöä.

Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Saamme sosiaali- ja terveystalvuuista palautetta useiden eri kanavien kautta. Mahdollistamme asiakkaille monipuolisen palautteen antamisen toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Keräämme asiakailta palautetta ja saamme tietoa asiakaskokemuksesta esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla.

[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.

Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena. Toimintaa kehitetään asiakailta ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palautteista tehdään erilaisia raportteja, joita on esillä toimipisteissä ja palautetuloksia voi tarkastella myös [verkkosivuilla](#). Lisäksi [palautekatsaus](#) julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Palautteiden ohella katsauksessa esitellään erilaisia toimialan asiakaskokemuksen ja osallisuuden ajankohtaisia ilmiöitä.

Otamme Humalistossa ja Huminassa palautetta mielellämme vastaan toiminnan kehittämiseksi ja laadukkaan palvelun varmistamiseksi. Asiakaspalautetta kerätään ja saadaan mm. asiakastapaamisten yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilöille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan niin asiakailta, heidän läheisiltään kuin yhteistyökumppaneiltakin. Yksiköissä myös harjoitteluissa olleilta opiskelijoilta kerätään kirjallista palautetta, sekä kehittämisehdotuksia palvelumme kehittämiseksi. Vammaisten asumispalveluissa palautetta kerätään esimerkiksi asiakastytyvääisyyskyselyiden avulla. Palautetta voi laittaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Myös palautelaatikko löytyy yleisistä tiloista.

5.7. Sosiaali- ja potilasasiamies sekä vammaisasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi olla yhteydessä, jos asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja

ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Jokaisessa palveluyksikössä on esillä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

Asiakaspalvelu on puhelinnumerossa 09 3104 3355 maanantaista torstaihin klo 9–11.00.

Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies.

Vammaisasiamiehen tehtävänä on edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja perusoikeuksien toteutumista. Vammaisasiamies toimii yhdyshenkilönä, kouluttajana ja asiantuntijana eri hallintokuntien välillä.

Vammaisasiamiehenä toimii Tiina Lappalainen. Vammaisasiamiehellä ei ole puhelinaikaa eikä asiakasvastaanottoa. Parhaiten hänet tavoittaa sähköpostilla osoitteesta tiina.lappalainen@hel.fi Puh. 09 3103 6086

5.8. Sosiaali- ja terveysneuvonta

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse. Humalistossa ja Huminassa hyödynnämme mm. seufraavia sosiaali- ja terveysneuvontapalveluja:

Sosiaalineuvonta palvelee puh. 09 310 44400 arkisin kello 8.15–16 ja chatissa.

Terveysneuvonta puh. 09 310 10023, sairaanhoitajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden.

- vastataan kiireettömiin terveyteen tai terveyspalveluihin liittyviin kysymyksiin

Sosiaalipäivystys puh. 0206 96006

- Antaa tukea ja neuvontaa virka-ajan ulkopuolella.
- Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

Kriisipäivystys puh. 09 3104 4222

- Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa.
- Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

Päivystysapu puh. 116 117

- Palvelee 24/7 kiireellisen hoidontarpeen arvioinnissa.

5.9. Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiossä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa.

Muistutus tehdään 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 tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaisissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot. ([linkki Helsingin verkkosivuille](#))

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

Potilas tai sosiaalihuollon asiakas 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. Pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu-poikkeamiin puututaan välittömästi.

Jos Humaliston tai Huminan asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus yksikön vastuuhenkilölle, eli Humaliston johtavalle ohjaajalle Oona Engblom-Rantaselle tai Huminan johtavalle ohjaajalle Anu Kontulalle. Tilanteessa voi myös kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen (katso kohta sosiaali- ja potilasasiamies). Tyytymättömyystilanteissa voi myös olla yhteydessä suoraan Humaliston tai Huminan tilapäisyksikköön tilanteen selvittämiseksi.

Muistutukseen vastaamiselle on asetettu kuukauden vastaamisaika muistutuksen saapumisesta yksikön tietoon. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Kantelun voi tehdä ilman muistutustakin, mutta muistutus on usein nopeampi tapa saada selvitys tilanteeseen. Toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

Lisätietoa aiheesta, sekä tarkemmat ohjeet muistutusten ja kanteluiden ja tekemiseen löytyy osoitteesta: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-jaoikeudet/tyytymattomyys-hoitoon-tai-palveluun>

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelujen sisällön omavalvonta kohdentuu kunkin palvelun tehtävän mukaan. Tässä esitetyt palvelujen osa-alueet ovat esimerkkejä. Tähän lukuun kirjataan keskeisimmät palvelun sisällön elementit ja kuvataan toimenpiteet, joilla yksikössä tätä asiaa omavalvotaan. Kukin palvelu kirjaa omat asiakokonaisuutensa ja niihin liittyen asiakohdattaiset (esim. palvelun saatavuus, hygienia, lääkehoito, ravitsemus, tilat) riskienhallintamenettelyt oman toimintansa mukaisesti. Riskien arviointiin kirjataan riskin nimi, sen todennäköisyys, toimenpiteet riskin toteutumisen ehkäisemiseksi sekä riskin toteuduttua.

Humaliston ja Huminana omavalvontasuunnitelma sisältää tietoa liittyen asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon, lääkehoitoon, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan, ravitsemukseen, hygienia käytäntöihin, infektioiden ehkäisyyn, sekä terveydenhuollon laitteiden, tarvikkeiden ja apuvälineiden turvalliseen käyttöön. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa käsitellään tiloja, riskienhallintamenettelyjä sekä turvallisuusasioita

6.1. Palvelujen saatavuuden määrääjät

Vammasipalveluja 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. Erikseen on säädetty aikarajat:

- ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille (7 arkipäivän sisällä),
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- lastensuojelun tarpeen arvioinnille (kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä) ja selvityksen tekemiselle (3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),

- toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään terveydenhuoltolaissa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävää heti potilaan asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä hoitoa varten terveyskeskuksissa ja sairaaloissa on päivystysvastaanotot. Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkaille terveyskeskuksissa. Hoitoon pääsulle on taattu tietyt määräajat. Jos terveyskeskus tai sairaala ei voi tarjota hoitoa säädetyssä ajassa, niiden on hankittava se muualta.

- Arkisin terveyskeskuksen aukioloaikana sinne on saatava välittömästi puhelinyhteys tai sinne on voitava mennä käymään.
- Jos hoidon tarpeen arviointi vaatii terveyskeskuksessa käyntiä, sinne on saatava aika kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta.
- Hoitoon on päästävää viimeistään kolmessa kuukaudessa. Suun terveydenhuollossa tämä aika voidaan ylittää kolmella kuukaudella potilaan terveydentilan vaarantumatta.

6.2. Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

6.2.1. Terveyden- ja sairaanhoito

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

Humaliston ja Huminan asiakkaat käyttävät julkista terveydenhuoltoa sekä kehitysvamma poliklinikan palveluita. Yksikön asiakkaiden terveydenhuollosta vastaa ensisijaisesti se terveysasema, johon asiakas kotiosoitteensa perusteella kuuluu.:

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/terveyspalvelut/terveysasemat/terveysasemien-yhteystiedot>

Päivystysapua asiakkaamme saavat Haartmanin sairaalan päivystyspoliklinikalta. Haartmanissa hoidetaan ympäri vuorokauden vaativaa kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita. Siellä hoidetaan iltaisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä myös asiakkaita, joiden sairaus tai vamma ei voi odottaa oman terveysaseman aukeamista. Päivystysapu-puhelinpalvelusta p. 116 117 saa terveydenhuollon ammattilaisen apua, neuvoja ja ohjeita ympäri vuorokauden. Päivystysapuun tulisi soittaa ennen päivystykseen hakeutumista. Haartmanin sairaala toimii osoitteessa Haartmaninkatu 4. Päivystyksen tiedot osoitteessa: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/terveyspalvelut/sairaalat/haartmanin-sairaala-ja-paivystys/haartmanin-paivystys/>

Vakavissa ja äkillisissä sairastapauksissa ja vammoissa tulee soittaa Hätäkeskukseen 112.

6.2.2. Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (STM 2021)

linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito –toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin v. 2022. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella omat lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Julkisen toimintayksikön tulee tehdä rajatusta lääkevarastosta ilmoitus. Yksikön omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata sosiaalihuollon yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköiden rajatut lääkevarastot. Miten lääkevaraston käyttöä yksiköissä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Vammaistyön yhteisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta on Humaliston ja Huminan laadittu oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Suunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet mm. lääkkeiden tilaamiskäytännöille, lääkkeiden jakamiselle ja antamiselle, lääkekaapin avainten ja lääkkeiden ja lääkejätteiden säilyttämiselle, lääkekaapin siivoukselle sekä lääkehoitoon perehdyttämiselle. Humaliston ja Huminan lääkehoitosuunnitelmat löytyvät yksiköiden lääkehuoneista, selvästi nimikoidusta lokerosta. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyvät kaikki työntekijät. Suunnitelma on viimeksi päivitetty vuonna 2023.

Humaliston on nimetty yksi lääkehoitovastaava; sairaanhoitaja Josephine Nampeera. Huminassa lääkehoitovastaavia on myös yksi; sairaanhoitaja Marika Raitio. Heidän tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa seurata ja valvoa turvallisen lääkehoidon toteutumista. Lääkehoitovastaavat huolehtivat myös uusien työntekijöiden perehdyttämisestä.

Kaikilla vakituisessa työsuhteessa olevilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkehoitolupa, joka uusitaan viiden vuoden välein. Myös määräaikaisilta sijaisilta, pois lukien tuntityöntekijät, edellytetään lääkehoitolupaa.

Riskinä turvallisen lääkehoidon toteuttamiselle voivat olla sijaiset, joilla ei ole riittävää koulutusta eikä tarvittavia lupia. Tällöin yksiköissä järjestetään työvuorosunnittelun keinoin toiminta siten, että työvuoroissa on riittävästi lääkehoitoluvan omaavia työntekijöitä.

Yksiköissä toteutetaan Huumausainelääkkeille seurantaa.

6.2.3. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa 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.

Humaliston ja Huminan työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia päivittäin. Niihin liittyvät asiat kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Myös lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen asiakkaalle antamat ohjeet ja niiden toteuttaminen dokumentoidaan. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvä

riski on puutteellinen tiedonkulku eri toimijoiden välillä, sillä yksiköiden työntekijöillä ei ole oikeutta terveysasemien, yksityisten toimijoiden eikä sairaaloiden potilaskirjauksiin.

Tiedonkulun varmistamiseksi ohjaajat pyrkivät olemaan asiakkaiden tukena terveydenhuollon käynneillä. Myös asiakkaiden toimintakyky huomioiden on tärkeää, että heidän terveyden- ja sairaanhoitoonsa liittyviin asioiteihin, kuten hoitoon ja tutkimuksiin, osallistuu aina mahdollisuuksien mukaan omainen tai ryhmäkodin työntekijä. Sijaisten käyttöä näissä tilanteissa tulee välttää. Tilanteet tulee kuitenkin arvioida tapauskohtaisesti, sillä on myös tärkeää, että ryhmäkodeissa on aina lääkeluvallinen työntekijä paikalla, eli sijaisia ei pääsääntöisesti voi jättää yksin Humalistoon tai Huminaan turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Yksiköiden lyhytaikaisilla sijaisilla ei pääsääntöisesti ole oikeutta asiakastietojärjestelmään, josta löytyvät asiakkaan ajantasaiset diagnoosit sekä lääkitystiedot. Etenkin hätätilanteissa tämä saattaa aiheuttaa riskin. Sijaisia ja työntekijöitä varten yksiköihin on perustettu asiakaskansiot, jotta tiedot olisivat aina helposti annettavissa ensihoidolle tai muulle hoitavalle taholle. Asiakaskansiot löytyvät Humalistossa lääkehuoneesta toimistosta ja ne sisältävät asiakkaiden perustiedot, diagnoosit ja ajantasaiset lääkitystiedot. Huminassa kansiot löytyvät toimiston lukitusta kaapista.

Asiakkaiden mennessä terveydenhuollon käynneille itsenäisesti, tulisi asiakasta hoitavalta taholta pyytää kirjalliset hoito-ohjeet tiedonkulun varmistamiseksi. Myös asiakkaalta pitää saada suostumus yhteistyön tekemiseen hoitotahojen kanssa. Tarvittaessa yksiköiden työntekijöiden tulee olla yhteydessä hoitavaan tahoon puhelimitse tai Apotin työkorioimaisuutta käyttäen.

6.2.4. Ravitseminen

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitseminen on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Humalistossa ja Huminassa on käytössä ateriapalvelu kaupungin palvelukeskuksen kautta. Työntekijät suunnittelevat viikoittain ateriat asiakastilanteen mukaan, erityisruokavaliot huomioiden. Tarvittaessa käytetään Metro-tukua (Wihuri) tuotteiden tilaukseen.

Asiakkaat eivät juurikaan osallistu ruuan valmistukseen tai ruokalistan suunnitteluun. Ruoka-ajat ovat säännölliset ja ravinto seurailee terveellisen ruokavalion periaatteita. Asiakkailla ei ole omia ruokia tai eväitä jakson aikana. Päivän ruoka on Humalistossa oleskelutilan ilmoitustaululla nähtävissä.

Henkilökunnan jäsenet ovat suorittaneet hygieniapassin ja kopiot niistä on kerätty kansioon.

Henkilökunta toteuttaa myös vaadittua lämpötilaseurantaa ja seuranta on yksiköiden keittiöissä.

6.2.5. Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Työnantajan velvoite työntekijöiden osalta löytyy omavalvontasuunnitelman kohdasta 7.5. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

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

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 infektio lääkärit seuraavat sairaala-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta.

Humalistossa ja Huminassa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Konsultaatioapua saa kaupungin hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä. Paula-kodissa työntekijöillä on hygieniapassit ja tehtävässä vaadittava rokotesuoja.

Yksiköiden yhteistiloissa on kaikilla mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Kaikissa tilanteissa noudatetaan hyvää hygieniää ja käytetään tarvittavia suojavälineitä, kuten käsineitä. Humalistossa ja Huminassa noudatetaan Helsingin kaupungin ohjeistuksia maskien ja muiden suojausvälineiden käytöstä. Henkilökunta tulee työpaikalle ainoastaan terveenä. Myös asiakkaiden velvoitetaan olevan terveitä jaksolle tullessa. Sairastuneen asiakkaan jakso keskeytyy ja hän menee kotiin tervehtymään.

Yleistä hygieniatasoa ja käsidesien kultusta seurataan säännöllisesti. Humalistossa ammattisiivous käy siivoamassa yhteistilat arkisin päivittäin. Kotiutuneiden asiakkaiden huoneiden siivouksesta ilmoitetaan erikseen siivoajalle. Yhteiskeittiön siivous ja roskien vienti tapahtuu ohjaajien toimesta.

Asiakkaiden terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan päivittäisessä kanssakäymisessä. Asiakkaita ohjataan ja autetaan henkilökohtaisen hygienian

hoidossa ja huoneiden siisteyden ylläpidossa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Humalistossa lämpiyttä lauantaisin asiakkaille sauna. Asiakkaita kannustetaan hyödyntämään saunavuoroa. Pyykkihuollosta aikuisten puolella osa asiakkaista huolehtii itsenäisesti, tarvittaessa ohjattuna tai autettuna. Alaikäisten yksikössä pyykkihuollosta huolehtii henkilökunta.

6.2.6. Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu toimintaohje ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot.

Lääkinnällisten laitteiden tulee olla asiakkaille, potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Laki lääkitieteellisistä laitteista (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sotepe-toimialalla lääkitieteellisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava, joka voi toimia yksikkö-, alayksikkö- tai työyksikkötasolla. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus.

Mequsoft-laiterekisterin ylläpito (korvautuu Medusa-järjestelmällä vuoden 2023 aikana) ostetaan HUS Lääkintäteknikalta. Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Suun terveydenhuollossa vastaanottotarkastukset suorittavat pääsääntöisesti hankintapalvelujen suunnittelijat yhdessä laitetoimittajien ja käyttäjien kanssa. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

Lääkitieteellisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintäteknikka sekä laitetoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintäteknikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin. Poikkeuksena suun terveydenhuolto, joka tekee tietyistä huolloista tilauksen laitetoimittajalle tai sovitulle huoltoyritykselle, ja hankintapalvelujen suunnittelija tallentaa huoltotiedot laiterekisteriin.

Apuvälinepalvelusta asiakkaille lainattavat lääkitieteellisen kuntoutuksen apuvälineet rekisteröidään ja elinkaaritiedot tallennetaan Effector -toiminnanohjausjärjestelmään.

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään sekä HUS Lääkintäteknikka laiterekisterin osalta. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat toimialan henkilökunnan käytettävissä. Kotiin

luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

Hallinnon hankintapalvelujen kumppanuuspalveluissa toimiva laiteiimi vastaa mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoi yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

Fimean tehtävänä on terveydenhuollon 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 potilaan, 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. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle.

Apuvälineet: Helsingin sairaala / Kuntoutussuunnittelu ja apuvälinepalvelut, Johtava kuntoutussuunnittelija

Ammattimaisen käyttäjän vastuhenkilö: Hallinto/ Hankintapalvelut/ Kumppanuuspalvelut, Laitehallinnan asiantuntija

Yksiköissä on käytössä joitain yhteisiksi tarkoitettuja mittaamisvälineitä (mm. paino ja lämpö). Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Terveydenhuollon laitteista vastaa yksikön esimies, joka myös inventoi laitteet vuosittain toimialan ohjeiden mukaisesti.

6.2.7. Muut palvelut, esim. alihankintana tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

7. Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

7.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi

riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystoimen 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. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Humalistoissa ja Huminassa ei aivan ole yksikön asiakastarpeita vastaavaa henkilöstöä.

Henkilöstömitoituksen tarve on muuttunut väistöiloihin siirtymisen vuoksi, eikä tätä täysin ole pystytty ottamaan huomioon asiaa suunniteltaessa. Myös valtakunnallinen hoitaja pula näkyy henkilöstön saatavuudessa. Yksiköissä onkin suhteellisen paljon käytössä myös keikkatyövoimaa. Tuntityöntekijöiden ja sijaisten avulla on pystytty turvaamaan toiminta ja potilasturvallisuus.

7.2. Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön määrä ja rakenne Humalisto		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Lähihoitaja/ohjaaja kouluaste	8	8
Sosiaaliohjaaj/paikkakoordinaattori AMK	0,5	2
Sairaanhoitaja	1	2
Hoiva-avustaja	1	
Johtava ohjaaja	1	1
Yhteensä	11,5	13

Taulukko 1. Henkilöstön määrä yksiköissä

Henkilöstön määrä ja rakenne Humina		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Lähihoitaja/ohjaaja koulutaso	8	8
Sosiaalihoitaja/paikkakoordinaattori AMK	0,5	2
Sairaanhoitaja	1	2
Hoiva-avustaja	1	
Johtava ohjaaja	0,5	1
Yhteensä	11	13

Vakituisessa työsuhteessa olevien työntekijöiden lisäksi Humalistossa ja Huminassa käy useita tuttuja keikkatyöntekijöitä yksittäisiin työvoiman tarpeisiin, sekä määräaikaisiin työsuhteisiin. Kummassakin yksikössä keikkavuoroihin voi tulla myös tuntematon henkilö. Työvuorot järjestetään siten, että paikalla on aina yksi lääkeluvallinen henkilö. Yksiköissä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Tavallisesti kaikissa vuoroissa on ainakin 2 ohjaajaa kerrallaan. Sijaishaussa hyödynnetään Seure henkilöstöpalveluita. Henkilöstöä koskeviksi riskitekijöiksi voidaan nimetä se, että yllättävien poissaolojen edessä sijaisten tai henkilöstön saatavuudessa tai riittävyudessa on haasteita. Sijaisten saatavuushaasteet voivat aiheuttaa turvallisuusriskin.

7.3. Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, toimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

Humaliston ja Huminan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina

työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Tilapäistä työvoimaa esim. poissaolotilanteisiin rekrytoidaan Seure henkilöstöpalvelut OY:n kautta. Myös MediZone kautta palkataan tarvittaessa tuntityöntekijöitä. Pidempiin, määräaikaisiin sijaisuuksiin pyritään rekrytoimaan etenkin tuttuja sijaisia, sekä yksiköissä harjoittelijana olleita sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita. Tästä esimerkkinä kesäsijaisuuksien tekeminen. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja heidän palkkaamisestaan on kaupungilla omat ohjeensa.

7.4. Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimen henkilöstö vastaa oman toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailla ja potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

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 erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Kumpaankin väistötilaan on laadittu oma turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Suunnitelmien tarkoituksena on ohjata päivittäistä työskentelyä turvallisemmaksi niin työntekijöille kuin asiakkaille. Henkilöstö osallistuu vuosittain tehtävään vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaaratekijät.

Perehdyttäminen on olennainen osa turvallisuutta. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille on laadittu kansio koskien yksiköiden toimintaa. Kansioista löytyy vuorokohtaiset ohjeet tehtävistä. Tämän lisäksi on tehty perehdytyslista, jonka kautta voidaan seurata mitkä

kaikki asiat ovat käyty läpi ja mitä on vielä perehdyttämättä. Jokainen työntekijä ohjaa ja neuvoo uusia työntekijöitä ja opiskelijoita tahoillaan.

7.5. Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen 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 lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. 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, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esimiesten 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 esimies 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.

7.6. 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.

Humalistossa ja Huminassa toteutetaan kaupungin ohjeistusta.

7.7. Riskityötä tekevien henkilöiden terveydentilan selvitys salmonellatartunnasta

Tartuntatautilain mukaan kaikki salmonellatartunnat ovat yleisvaarallisia tartuntatauteja. Tartuntatautilain (1227/2016) ja -asetuksen (146/2017) mukaan työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tällä ole salmonellatartuntaa, kun henkilö työskentelee elintarvikeriskityössä. Tarkastuksesta kirjoitetaan todistus. Terveydentilan selvitys ja selvityksestä annetusta todistuksesta ohjeistetaan intran henkilöstösivulla, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolla sekä THL julkaisussa ”Toimenpideohje salmonellatartuntojen ehkäisemiseksi”, Helsinki 2019.

8. Toimitilat ja tukipalvelut

8.1. Toimitilat

Toimitilojen hallinnointi tehdään Koki-tilarekisterin kautta. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan ydintoimintojen kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteissa noudatetaan kaupunkistrategisia linjauksia:

1. palvelu- ja toimitilat suunnitellaan muuntojoustaviksi ja monitilaratkaisuihin (vastaanottotilat/taustatyöskentelytilat) pyritään kaikissa niissä toiminnoissa missä se on mahdollista. Tilasuunnittelun apuna käytetään suunnittelua tukevia työmenetelmiä ja kyselyitä.
2. jokaisella työntekijällä on käytössään enintään yksi työ- tai kirjaamispiste ja työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken edistetään.
3. tilojen yhteiskäyttöä tehostetaan (mm. taukotilat, kokous- ja neuvottelutilat).
4. kaikista suunnitelluista toimitilamuutoksista, jotka edellyttävät lisä- tai väistötilojen hankintaa tai uuden toiminnan tarvitsemia tiloja on täytettävä sähköinen lomake: ”Esitys toiminnan ja tilatarpeen muutoksesta”. Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.
5. Niissä toiminnoissa, joissa se on mahdollista, lisätään joustavia työaikatarkoituksia ja etätyömahdollisuuksia, joilla pyritään vähentämään kokonaistyyppien määrää.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka 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, kiinteistönhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin kuulumattomien tilojen kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

Humalistonkadun molemmat ryhmäkodit ovat väliaikaisesti väistötiloissa. Humalisto on alivuokralaisena Esperillä Tilkan sairaalassa. Vikailmoitukset tehdään puhelimitse huoltomiehelle p. 0505225708, tai sähköisellä lomakkeella JULMO sivuston kautta <https://m.fimx.fi/JULMO>. Isännöinnistä vastaa Newsec ja isännöitsijänä toimii Annamari Kankainen. Isännöitsijän yhteystiedot ovat annamari.kankainen@newsec.fi ja puh 0503261269

Humina on sijoittunut kaupungin omaan purkutuomion saaneeseen entiseen päiväkotiin. Vikatilanteissa otetaan yhteys huoltomieheen puh. 0957673960.

Kummankin yksikön pohjapiirroksot ovat nähtävillä yksikön seinällä. Kummastakaan yksiköstä ei pääse kulkemaan ilman avainta tai kulkulätkää. Vain näin voidaan turvata, että asiakkaat eivät pääse karkaamaan tai päästämään ulkopuolisia yksikköön. Molemmissa yksiköissä on käytössä Everon OY:n hälytys- ja turvajärjestelmä. Everonin asiakastuki on auki arkisin klo 8-20, p. 030 030 4043. Työntekijöille on käytössä turvapainikkeet. Lisäksi Humalistossa ja Huminassa on Palmia Oy:n vartijapalvelu, joka palvelee 24/7 tarvittaessa numerossa 030322111.

8.2. Tukipalvelut

8.2.1. Kuljetukset

Humaliston ja Huminan asiakkaat käyttävät joko julkisia kulkuvälineitä varsin vaihtelevasti toimintakykyensä ja kuntonsa mukaan tai eri kuljetuspalveluita matkoihinsa esim. kodin ja yksikön tai päivätoiminnan ja yksikön välillä. Asiakkaat maksavat osan matkoista itse. Osalle kuljetukset kuuluvat osana päivätoimintopalveluja.

Ohjaajilla on käytössä yksiköissä yhteinen HSL:n matkakortti, jota voi käyttää asioidenhoitomatkoihin, kuten apteekkikäynteihin tms. Yksittäisissä poikkeustilanteissa käytetään Taksi Helsinki -taksikortteja.

8.2.2. Muut tukipalvelut

Muita tukipalveluita ovat mm. pyykkipalvelu. Kumpaankin yksikköön tulee lakanat ja henkilöstön työvaatteet Puro:n kautta, Yleisten tilojen matot ja sisustustekstiilit toimittaa Lindström, korjausrakentamisessa käännetään Staran puoleen.

8.3. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

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

Terveysturvallisuuden 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset 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.

Terveydensuojelulain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa edellytetään kuvattavan toimintaa ja tiloja, toiminnan ja tilojen riskitekijöitä sekä riskitekijöiden ennaltaehkäisyä. Edellä mainitut kuvataan seuraaviin kappaleisiin niiltä osin, kuin niitä ei ole mainittu muualla tässä omavalvontasuunnitelmassa. Yksikön toimintaympäristöstä ja tehtävistä riippuen tähän kohtaan kirjoitetaan, mistä edellä mainituista asioista kiinteistön omistaja vastaa ja mistä havaituista toimenpiteistä vaativista asioista tilojen käyttäjän vastuulla on tuoda ne kiinteistön omistajan tietoon. Tähän kirjoitetaan, että on sovittu ja ohjeistettu käyttäjien vastuut, tarvittavat yhteystiedot ja toimintatavat. Lisäksi kirjataan, jos on tunnistettu joitain erityisiä ongelmia ja korjausta vaativia kohteita, joista on ilmoitettu kiinteistön omistajalle, esim. ilmanvaihto ei riitä helteillä, on havaittu tuholaisia, jne.

Olemassa olevia dokumentteja esim. siivoussuunnitelma ja kiinteistön omistajan ja käyttäjän välinen vastuunjakotaulukko voidaan liittää osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Riskien tunnistamisessa voi käyttää apuna myös Työsuojelupakin vaarojen arviointia.

Helsingin kaupungin ympäristöpalvelujen ohjeet: [Omavalvonta terveydensuojelussa](#) ja [Hoitolaitosten ja lastensuojeluyksiköiden vaatimukset ja valvonta](#).

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimintaa, toiminnan riskitekijöitä sekä riskitekijöiden ennaltaehkäisyä, esim. seuraavissa kappaleissa lueteltuja osa-alueita:

8.3.1. Toiminta

Toiminnan kuvaus ja tilat

- Tilat ja niissä harjoitettava toiminta tai palvelu, toiminta-ajat
- Henkilömäärä, esim. asiakkaat, henkilökunta, suurin yhtäaikainen henkilömäärä
- Siivous ja pyykkihuolto
- Kiinteistöhuolto
- Jätehuolto
- Toiminnassa käytettävät laitteet
- Työvälineiden ja pintojen puhdistus ja desinfiointi

Tilojen terveydelliset olosuhteet

- Fysikaaliset olosuhteet, mm. Ilmanvaihto, lämpöolot, melu, valaistus, vesi
- Kemialliset ja biologiset olosuhteet, mm. rakenteiden ja toiminnan aiheuttamat kemialliset ja mikrobiologiset vaikutukset sisäilmaan, sisäilman hiukkasmaiset epäpuhtaudet

8.3.2. Toiminnan riskitekijät

- Sijainti ja ympäristö
- Toiminnot, joihin sisältyy terveystriikki
- Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät
- Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset
- Huoneiston korjaustarpeet
- Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys
- Haittaeläimet ja tuholaiset

- Talousvesi ja käyttövesi

8.3.3. Riskitekijöiden ennaltaehkäisy

- Toiminta ja tilojen riittävyys sekä soveltuvuus toimintaan nähden
- Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty
- Ajantasaiset käyttäjäkyselyt (mahdolliset sisäilmastokyselyt)
- Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus
- Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä
- Tilojen ylläpito, seuranta ja dokumentointi
- Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (mm. siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus; lelujen, liikuntavälineiden ym. puhdistus)
- Huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen (mm. ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus, tilojen korjaukset/toimivuus, käyttövesijärjestelmän toimivuuden seuranta ja ylläpito)
- Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta
- Sisäilmaongelmissa toimiminen ja milloin on syytä epäillä sisäilmaongelmaa
- Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen
- Haittaeläimien ja tuhohyönteisten torjunta

8.4. 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.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan 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 vastaanottopaikkaan.

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.

Humalistolla ja Huminalla on kattavat kierrätys sopimukset eri materiaaleille ja niitä toteutetaan yksiköissä.

8.5. Teknologiset ratkaisut

Humaliossa ja Humiossa käytössä olevat järjestelmät ja hälytyslaitteet on kuvattu kohdassa 8.1

9. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

9.1. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevana tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsittely 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 ([linkki Helsingin verkkosivulle](#)) 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 yhteispisteenä 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 rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

Lähiesimies valvoo Humalioskadun molempien ryhmäkotien toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Käyttöoikeudet on määritelty työntekijäryhmittäin. Toimialan tietohallinto ja ryhmäkotien esihenkilöt valvovat henkilötietojen käsittelyä, sekä vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan.

Käytössä on tietoturvasäiliö, johon kaikki tarpeettomat, asiakkaita ja henkilökuntaa koskevat salassa pidettävät asiakirjat hävitetään. Tietoturvajäteastian tyhjennyksestä soitetaan numeroon 010800190

9.2. Koulutus ja ohjeistus

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. DigiABC valmennus tulee suorittaa vuoden 2023 aikana. Uusilla työntekijöillä valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. 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 ja 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, tietosuojaan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Humaliston ja Huminan henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan 1-3 ammatilliseen koulutukseen vuoden aikana. Käytössä on ONNI-kulutuskalenteri. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että paloturvallisuus-, EA- ja Aveckikoulutukset on käytynä ja voimassa. Yksiköiden esihenkilöt mahdollistavat henkilökunnan kouluttautumisen mm. työvuorosunnittelulla.

9.3. Tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-jahallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet> tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan toimintayksikön johtajan tai sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen.

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 [tietosuojakäsikirjan](#), 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.

9.4. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Humaliston ja Huminan tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön esihenkilö. Kaupungin tietosuojavastaavalta voi kysyä lisää tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelyä.

Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
tietosuoja@hel.fi

Tietosuojavastaava: Kangas Tiina, p. 09 310 36168

10. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Sosiaalia- ja terveystoimissa sekä vammaispalveluissa on käynnissä mittava organisaatiomuutos. Muutos kattaa toimintoihin, tiloihin, yksiköihin, resursseihin ja henkilökuntaan liittyvät asiat. Tämän lisäksi Humalisto ja Humina ovat väistötiloissa, joissa toiminta on ainoastaan väliaikaisesti. Kumpaankaan yksikköön ei ole tehty ajantasaista kehittämissuunnitelmaa erikseen. Kehittäminen ja sen suunnittelu on siis osa isompaa kokonaisuutta. Vuoden 2024 alusta yksiköt kuuluvat VAPA3 kokonaisuuteen.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa toimintaa kehitetään neljän näkökulman eli nelimaalin kautta. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus. Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään.

Humaliston ja Huminan toimintaa kehitetään ensisijaisesti vammaistyön sekä vammaisten asumispalvelujen tuloskortin sekä vammaisten asumispalvelujen laatutason pohjalta. Työntekijät osallistuvat ja sitoutuvat myös toimialan yhteisiin kehittämishankkeisiin ja koulutuksiin.

11. Seuranta, päivitys ja raportointi

Sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan järjestämisen tuen yksikössä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien toteutumista.

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

Humaliston ja Huminan omavalvontasuunnitelmat tarkistetaan ja tarpeen mukaan päivitetään vuosittain. Päivittämisen yhteydessä myös arvioidaan suunnitelman toteutumista ja yksiköiden muutostarpeita. Yksiköiden kehittämistarpeet liittyvät vahvasti omavalvontasuunnitelmassa kuvattuihin riskitekijöihin.

12. Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö.

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.

13. Suunnitelman hyväksyntä

Helsinki 29.10.23

vammaisten asumispalvelupäällikkö, Kristiina Räihä

johtava ohjaaja, Oona Engblom-Rantanen

johtava ohjaaja, Anu Kontula

Lisätietoja:

sotepe.laatu.omavalvonta@hel.fi

Pia Gripenberg, johtava asiantuntija p. (09) 310 52035, pia.gripenberg@hel.fi

Minna Säilä, erityissuunnittelija, p. (09) 310 43935, minna.saila@hel.fi

Helsinki

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimi

Toinen linja 4 A
00530 Helsinki
PL 6000
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihde 09 310 5015

www.hel.fi/sotepe