



Postiljooninkadun asuntoryhmä

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	4
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	4
3	Riskien hallinta	5
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	6
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	8
4.1.1	Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	9
4.1.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	9
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	10
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	11
4.3.1	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	11
4.3.2	Ravitseminen	12
4.3.3	Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	12
4.4	Lääkehoito	13
4.4.1	Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen	13
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	13
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	14
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	14
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	15
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	15
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	16
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	16
5.7	Muistutukset ja kantelut	17
6	Henkilöstö	18
6.1	Ammattinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	19
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	19
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	20
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	21
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	21
7.1	Toimintaympäristö	21
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	22
7.3	Ympäristötyö	22
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	23
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	23
7.5.1	Kuljetukset	24
7.5.2	Ateriapalvelut	24
8	Omavalvonnan seuranta	24
8.1	Raportointi	24
8.2	Arkistointi ja viestintä	24
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	25

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Postiljooninkadun asuntoryhmä
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Postiljooninkadun asuntoryhmä tarjoaa pysyvää ympärivuorokautista palveluasumista kahdellekymmenelle asiakkaalle. Kohderyhmänä on yli 18-vuotiaat vammaiset henkilöt Palvelua tuotetaan suomen kielellä.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelma on tehty/päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa 20.3.2025 Seuraavan kerran omavalvontasuunnitelma päivitetään maaliskuussa 2026. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖRAKENNE	Palveluyksikön päällikkö on Soile Härkönen. Henkilöstörakenne: yhteensä 12 vakanssia asiakastyössä, joista 9 lähihoitajaa, 2 sosionomia sekä 1 sairaanhoitaja.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Postiljooninkatu bostadsgrupp
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Postiljooninkatu bostadsgrupp erbjuder serviceboende med heldygnsomsorg för tjugo klienter. Målgruppen är vuxna personer med funktionsnedsättning Servicen erbjuds på finska.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Planen för egenkontroll är gjord tillsammans med personalen 20.3.2025. Planen uppdateras följande gång i mars 2026. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enhetschefen är Soile Härkönen Personalstruktur: sammanlagt 12 vakanser riktade. Till klientarbete, varav 9 närvårdare, 2 socionomer och 1 sjukskötare.

1 Palveluntuottaja

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Sosiaali- ja terveystoimiala tuotetaan toimialalla kolmessa palvelukokonaisuudessa: Perhe- ja sosiaalipalvelut, Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut sekä Terveys- ja päihdepalvelut.

Postiljooninkadun asuntoryhmä kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammaispalveluja sekä vammaispalvelut länsi-pohjoinen-kokonaisuutta.

Vammaispalvelujen johtajana toimii Sanna Rautalammi, vammaispalvelut länsi-pohjoinen-yksikköä johtaa vammaispalvelujen päällikkö Aino Jussila. Postiljooninkadun asuntoryhmän esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Soile Härkönen.

1.1. Palvelun kuvaus

Postiljooninkadun asuntoryhmä tarjoaa pitkäaikaista asumista kahdellekymmenelle vammaispalvelujen asiakkaalle. Tällä hetkellä asuntoryhmässä asuu 18 asiakasta. Asiakkaat ovat täysi-ikäisiä vammaisia henkilöitä, joilla on vamman tai sairauden vuoksi erilaisia avun ja tuen tarpeita.

Asuntoryhmän palveluilla tuetaan asiakkaiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä sekä edistetään turvallista ja itsenäistä asumista. Asuntoryhmän asiakkaat saavat apua ja tukea tarpeen mukaan kaikkina vuorokauden aikoina.

Postiljooninkadun asuntoryhmässä kaikilla asiakkailla on omat, noin 36 neliön kokoiset asunnot. Asunnot sijaistavat kiinteistön A- ja B-porraskäytävissä. Yhteistilat ovat A-portaassa, 1. kerroksessa.

1.2. Yksikön tiedot

Postiljooninkadun asuntoryhmä

Yksikön vastuhenkilö:

Soile Härkönen, palveluyksikön päällikkö, soile.harkonen@hel.fi, p. 09 310 24353.

Yksikön puhelinnumero: henkilökunta 09 310 44199

Yksikön katuosoite: Postiljooninkatu 2 A

PL-numero: PL 7620

Postinumero: 00240

Postitoimipaikka: Helsinki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan postiosoite: PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki.

Käyntiosoite: Toinen Linja 4 A.

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä

väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Tämä Postiljooninkadun asuntoryhmän omavalvontasuunnitelma on laadittu asuntoryhmän laadukkaiden ja turvallisten palvelujen varmistamiseksi. Omavalvonta on ensisijainen keino varautua asuntoryhmän asiakasturvallisuutta uhkaaviin riskeihin ja puuttua palvelussa mahdollisesti ilmeneviin puutteisiin, epäkohtiin ja vaaratilanteisiin. Omavalvonnan tavoitteena on estää ja minimoida mahdollisia toiminnassa syntyviä haittoja.

Postiljooninkadun asuntoryhmän toiminta perustuu kaupungin toimintaperiaatteisiin ja arvoihin. Tehtävänä on osaltamme edistää ja tukea asiakkaidemme voimavaroja, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista, osallisuutta sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Asuntoryhmän työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja he auttavat ja tukevat asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa heidän yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Asiakkaillamme on mahdollisuus vaikuttaa omaa elämäänsä koskevissa asioissa ja olla mukana päätöksenteossa. Yhteistyö ja tiedonkulkun asuntoryhmän työntekijöiden ja asiakkaidemme lähiverkoston kanssa on saumatonta.

Noudatamme kaikissa hankinnoissamme toimialan ohjeita. Käytämme hankinnoissamme kaupunkiyhteisiä tavaroiden ja tarvikkeiden sekä palvelujen hankintakanavia. Ostamme hankintavaltuuksien puitteissa tuotteita ja palveluita sopimustoimittajilta. Pyrimme ottamaan hankinnoissamme huomioon myös ympäristönäkökulmia esim. vähentämään ruokahävikin ja jätteen syntymistä.

Asuntoryhmän työyhteisö on monimuotoinen, meillä työskentelee eri-ikäisiä ja eri taustaisia ihmisiä. Toiminnassamme hyödynnämme kaikkien työntekijöidemme vahvuuksia. Panostamme myös työntekijöidemme työelämän tasapainoon ja hyvinvointiin mm. työelämän joustoilla ja ergonomisella työvuorosuunnittelulla. Emme salli minkäänlaista syrjintää tai epäoikeudenmukaista kohtelua työyhteisössämme. Tarvittaessa käytössämme on Sopuisasti Stadissa -ohjelma, jossa on toimintamallit niin kiusaamiseen kuin häirintäänkin puuttumiseksi.

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Toiminnan kohtaamat sisäiset ja ulkoiset tekijät ja vaikutteet, jotka luovat epävarmuutta kokonaistoiminnan tai sen osien (yksittäisten palvelujen) toteutumiselle tai vaarantavat toiminnan toteutumista suunnitellussa laajuudessa tai aikataulussa, kutsutaan riskeiksi.

Riskinhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtamista ei ole eriytetty, vaan se sisältyy toimialan johtamisvastuisiin kaikilla tasoilla. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin kirjataan yksikön omaan toimintaan liittyvät tunnistetut riskit, niiden ehkäisemisen menetelmät sekä riskien aktualisoituessa toiminta kussakin tilanteessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tunnistetut riskit on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan kyseisiin asiakas- ja potilas-kohtiin. Esim. hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit on kirjattu suunnitelmaan ko. otsikon alle.

Postiljooninkadun asuntoryhmän toiminnan kannalta yksi keskeinen riski on fyysinen ympäristö, sillä asuntoryhmä sijaitsee uudella, vasta rakenteilla olevalla asuinalueella Pohjois-Pasilan Postipuistossa. Alueella on paljon työmaaliikennettä, mikä saattaa aiheuttaa vaaratilanteita alueella liikuttaessa. Asiakkaat liikkuvat itsenäisesti, mutta tarvittaessa asuntoryhmän työntekijät ohjaavat asiakkaita turvalliseen liikkumiseen asuntoryhmän ulkopuolella.

Asiakkaiden asunnot sijaitsevat tavallisesessa vuokrakerrostalossa A- ja B-porraskäytävissä. Talossa asuu myös muita ihmisiä. Kiinteistön ulko-ovet ovat lukittuja, mutta on mahdollista, että ainakin porraskäytäviin pääsee myös ulkopuolisia henkilöitä, jotka saattavat aiheuttaa häiriöitä.

Asuntoryhmän yhteistilat sijaitsevat kiinteistön A-porraskäytävässä, ensimmäisessä kerroksessa. Yhteistiloihin ei ulkopuolisilla henkilöillä ole pääsyä. Työntekijät liikkuvat kiinteistössä säännöllisesti ja havainnoivat mahdollisia riskejä. Myös asiakkaat voivat kertoa havainnoistaan työntekijöille. Tarvittaessa työntekijät hälyttävät ulkopuolista apua.

Jokainen työvuorossa oleva työntekijä vastaa siitä, että asuntoryhmän yhteistilat ovat siistit ja että käytävät ja poistumistiet ovat esteettömiä. Kiinteistöön liittyvistä mahdollisista vaaratekijöistä tehdään ilmoitus Hekan kiinteistöhuoltoon joko puhelimitse tai sähköisellä vikailmoituksella.

Suurin osa asuntoryhmän asiakkaista hoitaa omaan terveyteen, hyvinvointiin, vapaa-aikaan ja muihin päivittäisiin toimiin liittyviä asioitaan joko itsenäisesti tai lähistensä tuella. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä halua apua asuntoryhmän työntekijöiltä, mikä voi muodostaa riikin palvelun jatkuvuudelle. Riittävän tiedonkulun ja tarvittavan palvelun varmistamiseksi kaikkien asiakkaiden kanssa on sovittu säännölliset tukikäynnit. Tukikäyntien avulla pyritään varmistamaan, että asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin voidaan vastata mahdollisimman oikea-aikaisesti.

Henkilöstön vaihtuvuus tai lyhtyaikaisten sijaisten suuri määrä voi aiheuttaa riskin asiakasturvallisuudelle. Äkillisiin henkilöstöpuutoksiin pyritään aina hankkimaan asuntoryhmän entuudestaan tunteva sijainen omasta sijaisringistä. Postiljooninkadun asuntoryhmän työntekijät tekevät yhteistyötä myös vieressä sijaitsevan Lavakadun asuntoryhmän työntekijöiden kanssa säännöllisesti. Tavoitteena on, että henkilöstöä voidaan tarvittaessa yhteiskäyttää.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaali vahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat Työsuojelupakissa. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite.

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Asuntoryhmän esihenkilö lähettää kaikille työntekijöille Työsuojelupakin kautta kyselyn. Työntekijöiden vastaukset käsitellään ensin yksikön yhteistoimintavastaavan, minkä jälkeen tulokset käsitellään yhteisesti henkilökunnan kokouksessa. Havaitut riskit kirjataan Työsuojelupakkiin ja niille määritellään aikatulutetut kehittämistoimenpiteet. Postiljooninkadun asuntoryhmän vaarojen arviointi on tehty ensimmäisen kerran tammikuussa 2025, jatkossa vaarojen arviointi tehdään vuosittain.

3.2 Varautuminen ja valmius

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

Varautuminen huomioidaan mm. asuntoryhmä pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa. Suunnitelmat ja varautumiseen liittyvät toimintaohjeet ovat kaikkien saatavilla ja ne ovat osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä.

Postiljooninkadun asuntoryhmän työntekijät ovat sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita ammattihenkilöitä. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että asuntoryhmässä on myös riittävästi ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutuksen suorittaneita työntekijöitä. Koska asuntoryhmän toiminta on vatsa käynnistynyt, ei kaikilla työntekijöillä vielä ole tarvittavia koulutuksia suoritettuina.

Poikkeusoloihin on varauduttu hankkimalla asuntoryhmään tarpeellinen määrä ensiaputarvikkeita, taskulamppuja, vesikanistereita, paristokäyttöisiä radioita, varavirtaläheteitä sekä elintarvikkeita.

Postiljooninkatu 2 -kiinteistö on varustettu sähköisillä savunpoisto- ja palovaroitinjärjestelmillä. Lisäksi talossa on automaattinen paloilmoin- ja sammutusjärjestelmä, turva- ja merkkivalojärjestelmä sekä automaattiset palo-ovet.

Kokoontumispaikka sijaitsee Postiljooninkadun jalkakäytävällä, tarvittaessa kokoontuminen turvallisemmassa tai viranomaisen osoittamassa paikassa. Väestönsuojat sijaitsevat Postiljooninkatu 2C ja 2E -portaiden kellareissa

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta, kuten kuka on rekisterinpitäjä, mitä tarkoitusta varten rekisteröidyn henkilötietoja tarvitaan, kuinka kauan henkilötietoja tarvitaan, luovutetaanko henkilötietoja eteenpäin tai siirretäänkö niitä ETA-maiden ulkopuolelle sekä miten rekisteröity voi käyttää henkilötietoihin liittyviä oikeuksiaan. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Selosteen sisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa.

Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

Postiljooninkadun asuntoryhmän esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä toimialan tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin. Kaikki uudet työntekijät suorittavat DigiABC-verkkovalmennuksen, joka sisältää perusasiat tietosuojasta, tietoturvasta ja tiedon hallinnasta.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin, tunnusta ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Määräaikaisten työntekijöiden käyttöoikeudet ovat aina työsuhteen mittaiset. Työsuhteen päätyttyä esihenkilö poistaa työntekijän käyttöoikeuden viipymättä.

Uudet työntekijät suorittavat vammaispalvelujen Apotti-perehdytyskortin mukaiset koulutukset. Työntekijät ohjeistetaan hyödyntämään Apotin tukiportaaliin olevia ohjeita sekä vammaispalvelujen omaa kirjaamisopasta, mikä löytyy organisaation Intrasta. Lisäksi uudet työntekijät suorittavat Asiakastyön kirjaaminen sosiaalihuollossa -kirjaamistentin osana perehdytystä.

Apotin käyttöoikeudet saatuaan työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojen käsittelyssä salassapitoa noudattaen. Asiakastietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Jokainen työntekijä on itse vastuussa omassa työssään käyttämiensä tietojen oikeasta käsittelystä. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen.

Asuntoryhmän nimetyt Apotti-tukihenkilöt auttavat ja tukevat työntekijöitä asiakstietojärjestelmän käytössä ja vammaispalvelujen kirjaamiskäytännöissä. Apotti-tukihenkilö osallistuu säännöllisesti toimialan ja vammaispalvelujen tukihenkilöille järjestettyihin tilaisuuksiin, näin varmistetaan, että asiakstietojärjestelmään ja kirjaamiseen liittyvät muutokset ja muut ajankohtaiset asiat tavoittavat kaikki asuntoryhmän työntekijät. Myös palveluyksikön päällikkö osallistuu tarvittaessa esihenkilöille tarkoitettuihin Apotin tietoisuuksiin ja koulutuksiin.

Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle, joka ilmoittaa tapahtuneesta viipymättä sähköisen Luukku-palvelun kautta toimialan tietosuojan vastuuhenkilölle.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti
sote.tietosuoja@hel.fi

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

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Postiljooninkadun asuntoryhmän työntekijät ilmoittavat asiakasturvallisuuteen liittyvät vaara- ja haittatapahtumat sähköisten järjestelmien, HaiPron ja Spron kautta. Asuntoryhmän esihenkilö saa työntekijöiden tekemistä ilmoituksista herätteen sähköpostiinsa. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset mahdollisimman pian, kuitenkin noin viikon kuluttua ilmoituksen saapumisesta. Vakavat tapahtumat ilmoitetaan esihenkilölle heti.

Havaituista asiakasturvallisuuteen liittyviä vaara- ja haittatapahtumista keskustellaan heti niiden tultua ilmi ja niitä käsitellään myös yhteisissä kokouksissa. Lisäksi esihenkilö laatii säännöllisesti henkilöstölle erilaisia tilastoja ja raportteja havaituista tapahtumista yhteisen keskustelun pohjaksi.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Postiljooninkadun asuntoryhmän työntekijät osallistuvat säännöllisesti toimialan asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviin koulutuksiin. Toimialan ohjeet ilmoitusvelvollisuudesta on käsitelty

työyhteisössä. Tavoitteena on, että kaikki työntekijät ymmärtävät ilmoittamisen merkityksen toiminnan kehittämisessä. Ilmoitusten ja niiden avoimen käsittelyn avulla on mahdollista löytää keinoja asuntoryhmän asiakasturvallisuuden edistämiseksi.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

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.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

Postiljooninkadun asuntoryhmässä kaikki työntekijät ilmoittavat havaituista epäkohdista ja vaaratapahtumista esihenkilölle ensijaisesti sähköisten järjestelmien avulla. Ilmoituksia käsitellään yhteisissä kokouksissa esihenkilön johdolla.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Ilmoitusten käsittelijät, esihenkilö ja hänen ensisijainen sijaisensa, saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välttömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. 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 siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on työyhteisön yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti -tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne.

Postiljooninkadun asuntoryhmän kokouksissa käsitellään omassa yksikössä tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia. Tarvittaessa yksittäisiä ilmoituksia ja toimenpiteitä käsitellään heti, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Ilmoituskanava	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	Hetipurku tai henkilökunnan kokous tai asuntoryhmien yhteiskokous	Heti tai 4-6 x vuodessa	Palveluyksikön päällikkö
SPro	Hetipurku tai henkilökunnan kokous tai asuntoryhmien yhteiskokous	Heti tai 4-6 x vuodessa	Palveluyksikön päällikkö
Työsuojelupakki	Hetipurku tai henkilökunnan kokous tai asuntoryhmien yhteiskokous	Heti tai 4-6 x vuodessa	Palveluyksikön päällikkö

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja noin neljän kuukauden välein. Palvelukokonaisuuden johtoryhmässä käsitellään koosteita tapahtumista sekä yksittäisinä tapahtumina vakavat vaaratilanteet ja merkittävät epäkohdat sekä päätetään laajempaa kuin yhtä yksikköä tai palvelua koskevista toimintatapojen tai -ohjeiden muutoksista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken.

Lisäksi asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit. Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien 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 aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuutensa 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 terveystoimissa 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 Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä. Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille.

Postiljooninkadun asuntoryhmässä työntekijät ilmoittavat vakavista vaaratapahtumista välittömästi esihenkilölle tai hänen sijaiselleen. Lisäksi työntekijöiden tulee tehdä viipymättä virallinen ilmoitus sähköiseen järjestelmään, jotta tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä heti. Asuntoryhmän esihenkilö ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta aina vammaispalvelujen päällikölle. Myös asiakasta ja hänen läheistään informoidaan tilanteesta ja mahdollisista toimenpiteistä.

Asuntoryhmän esihenkilö varmistaa, että vakavan vaaratapahtuman sattuessa myös työntekijöillä on mahdollisuus saada apua ja tukea tilanteen selvittämisessä esimerkiksi työterveyshuollosta.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Postiljooninkadun asuntoryhmän asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakasturvallisuutta. Asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

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 asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Postiljooninkadun asuntoryhmän asiakkaiden terveydenhuollosta ja hammashoidosta vastaa ensisijaisesti Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus. Asiakkaillamme on kuitenkin oikeus valita, miltä terveysasemalta he saavat terveydenhuollon palvelunsa. Osa asiakkaista onkin valinnut omaksi terveysasemakseen mm. Haagan terveysaseman.

Meilahden yhteispäivystys palvelee asiakkaitamme silloin, kun heidän oma terveysasemansa on kiinni. Päivystyksessä hoidetaan äkilliset sairaudet ja vammat sekä mielenterveyteen liittyvät ongelmat, jotka vaativat kiireellistä hoitoa. Ennen päivystykseen hakeutumista asiakkaan tai asuntoryhmän työntekijän tulee olla yhteydessä Päivystysapuun p. 116 117, josta terveydenhuollon ammattilainen antaa tarvittavat ohjeet. Hätänumeroon p. 112 soitetaan aina kiireellisissä hätätilanteissa asiakkaan hengen, terveyden tai omaisuuden ollessa uhattuna tai vaarassa.

Akuuteissa päivystyksellisissä tilanteissa asuntoryhmän työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida päivystävää lääkäriä, joka antaa hoito-ohjeet tai ohjeet liikkuvan LIHO-hoitajan tilaamiseksi paikalle. Palvelun toiminta-ajat ovat arkisin klo 15–21 ja viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8–21.

Asiakkaillamme on hoitosuhteita myös muihin terveydenhuollon palveluihin kuten erikoissairaanhoidon ja Kehitysvammapoliklinikalle. Asuntoryhmän työntekijät tekevät tarvittaessa yhteistyötä asiakasta hoitavan tahon kanssa.

Asuntoryhmän työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa ja toimintakykyä aina kun asiakasta tavataan. Kaikki asiakkaiden terveydentilaan ja toimintakykyyn liittyvät havainnot, tehdyt toimenpiteet sekä terveydenhuollon ammattilaisilta saadut ohjeet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Suuri osa asiakkaistamme asoi joko itsenäisesti tai läheistensä kanssa terveydenhuollon palveluissa. Puutteellinen tiedonkulku eri toimijoiden välillä voi olla riski asiakkaiden terveyden- ja sairanhoidon kannalta. Tiedonkulun varmistamiseksi asuntoryhmän työntekijät ovat tarvittaessa yhteydessä asiakasta hoitavaan tahoon. Lisäksi työntekijät ovat asiakkaan mukaan vastaanotoilla ja osallistuvat asiakkaan verkostotapaamisiin tarpeen mukaan.

4.3.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 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.

Asiakkaillemme on mahdollisuus ruokailla asuntoryhmässä, jossa on tarjolla päivittäin kaikki ateriat (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen sekä iltapala). Asiakas voi valita syökö hän asuntoryhmässä kaikki vaiko osan aterioista. Halutessaan asiakas voi ruokailla myös omassa asunnossaan tai haluamanaan aikaan.

Asuntoryhmässä tarjottava ruoka hankitaan pääsääntöisesti Palvelukeskus Helsingistä tai Metro-tukusta. Palvelukeskus Helsinki on laatinut vammaispalveluille oman ruokalistan, jonka pohjalta asuntoryhmä tilaa asiakkaille sopivat ruoat. Ruoka- ja elintarvikehankinnoissa huomioidaan asiakkaiden mahdolliset allergiat, erityisruokavaliot ja vakaumukseen tai kulttuuriin liittyvät erityistarpeet. Lisäksi hankinnoissa huolehditaan siitä, että yksikössä tarjottava ruoka on vaihtelevaa, monipuolista ja asiakkaiden terveyttä tukevaa.

Asuntoryhmään on laadittu elintarvikelakiin perustuva ruokapalvelun omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnalla varmistetaan, että asuntoryhmässä tarjottava ruoka on turvallista ja laadukasta. Keittiössä työskentelevältä työntekijältä edellytetään hygieniapassia.

Työntekijät vastaavat asuntoryhmässä tarjottavan ruoan kuumentamisesta ja esillepanosta. Työntekijät käsittelevät elintarvikkeita asianmukaisesti ja noudattavat hyvää käsihygieniaa, myös keittiön puhtaanpito on työntekijöiden vastuulla.

Suurin osa asiakkaistamme ei syö lainkaan asuntoryhmässä, vaan hankkii ja valmistaa ruokansa itse. Aina asiakkaiden ravitseminen ei syystä tai toisesta ole riittävää tai nautittu ravinnon määrä on liian suuri tai yksipuolinen. Näissä tilanteissa asiakas saa työntekijöiltä tukea ja ohjausta esimerkiksi ostoslistan laadinnassa, kaupassakäynnissä, ruoan valmistuksessa sekä terveellisen ruokavalion nuodattamisessa. Tarvittaessa asiakkaan yksilölliseen ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvissä asioissa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia tai asiakasta hoitavaa tahoa.

4.3.3 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. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäilytys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toimintaan.

Postiljooninkadun asuntoryhmässä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Asiakkaiden yksilöllisissä asumisen toteuttamissuunnitelmissa asetetaan asiakkaalle tarpeen mukaan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi esim. tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asuntoryhmässä kaikilla on mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Asuntoryhmän yleistä hygieniatasoa seurataan säännöllisesti. Asiakkaiden omien asuntojen hygieniatasoa seurataan säännöllisesti tukikäynnillä.

4.4 Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. Yksikön esihenkilö vastaa lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta. Osana omavalvontaa yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että lääkehoidon turvallista toteuttamista seurataan, arvioidaan ja valvotaan sekä siitä, että henkilöstön lääkehoidon koulutukset ja henkilöstön lääkeluvat ovat ajan tasalla.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan turvallisen lääkehoidon kokonaisuutta ohjeistaa Turvallinen lääkehoito –toimintaohje (TOIM024) sekä toimintaohjeeseen liittyvä lääkehoitosuunnitelman mallipohja, jota palvelujen lääkehoitosuunnitelmatyöryhmät hyödyntävät päivittäessään omia lääkehoitosuunnitelmiaan. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien tulee olla linjassa ko. palvelun lääkehoitosuunnitelman kanssa.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

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

Lääkinnällisten laitteiden tulee olla asiakkaille, potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Laki lääkitämisestä (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan mm. kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntemus. Lääkinnällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamien määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintätekniikka sekä laitetoimittajat.

Postiljooninkadun asuntoryhmän lääkintälaitteet on hankittu keskitetysti toimialan LUUKKU-asiontipalvelun kautta, jossa laitteet rekisteröidään valmiiksi Medusa-järjestelmään. Asuntoryhmä tilaa uusille laitteille aina vastaanottotarkastuksen. Laitteet huolletaan valmistajan ilmoittamien määräajoin, vastuu huoltojen tilaamisesta on yksiköllä. Asuntoryhmässä on nimetty laitevastaava, joka inventoi lääkintälaitteet vuosittain sekä tekee tarvittavat lisäykset ja poistot Medusa-järjestelmään. Asuntoryhmän lääkitämisessä käytettyjä laitteita ovat verenpaine- ja kuumemittari sekä lääkejääkaappi.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkuus sosiaali- ja terveyspalveluissa voi tulla vireille eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella (esimerkiksi hakemus), yhdessä työntekijän kanssa toisessa palvelussa tehtyyn pyyntöön palvelutarpeen arvioimisesta tai perustuen jonkun toisen tekemään huoli- tai lastensuojeluilmoitukseen, ilmoitukseen iäkkään henkilön palvelutarpeesta tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen tai lastensuojelutarpeen arvioinnin aloittamisesta tai haetun palvelun myöntämisestä.

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Vammaisten asumispalveluita haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. Helsingin kaupungin vammaisneuvonta ohjaa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei vielä ole nimettyä sosiaalityöntekijää. Myös Postiljooninkadun asuntoryhmän tarjoamia asumispalveluita haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä.

Sosiaalipalveluja myönnetään 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.

Maisa-asiakasportaali on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa osoitteessa www.maisa.fi. Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaa tai alaikäisen lapsensa hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti yhteisenä työnä. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen 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 tai voinnin olennaisesti muuttuessa.

Postiljooninkadun asuntoryhmässä asiakkaan toimintakykyä arvioidaan vuosittain tai aina jos asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Arvio asiakkaan päivittäisestä suoriutumisesta kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asiakkaalle laaditaan vuosittain asumisen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmassa huomioidaan kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet sekä laaditaan niille konkreettiset tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös asumisen toteuttamissuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma laaditaan aina yh-

dessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman laadintaan voi osallistua myös asiakkaan omaisia, läheisiä ja muita asiakkaan kanssa työskenteleviä ammattilaisia. 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Postiljooninkadun asuntoryhmän kehitysvammaisille asiakkaille on laadittu IMO-suunnitelma, itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa myös hänen lähiverkostonsa kanssa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja se päivitetään puolivuositain.

Asuntoryhmän asiakkaat osaavat ilmaista itseään puheella. He voivat vaikuttaa elämäänsä liittyviin asioihin ja päättää niistä. Tarvittaessa työntekijät tukevat ja motivoivat asiakasta päätöksenteossa esimerkiksi erilaisten vaihtoehtojen löytämiseksi heidän omien valintojensa tueksi. Työntekijöiden läsnä oleva vuorovaikutus ja asiakkaita kunnioittava työote tukevat ja vahvistavat asiakkaiden itsemääräämiskykyä.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Osallisuuden menetelmiä ovat mm. asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden sekä vapaaehtoisten mukaan ottaminen. Osallisuus tarkoittaa sekä kuulluksi tulemistä oman palvelunsa osalta että toiminnallista ja sosiaalista osallistumisen mahdollisuutta lähiyhteisössä. Siksi osallisuuden vahvistaminen voi olla myös esimerkiksi tukemista oman asuinalueen matalan kynnyksen toimintaan osallistumiseen tai ympärivuorokautisen asuinyksikön arjen suunnitteluun osallistumisen mahdollistamista.

Postiljooninkadun asuntoryhmän asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua oman palvelunsa sekä yhteisen tekemisen suunnitteluun. Asuntoryhmän asiakkaat ovat aina mukana omissa arjen askareissaan. Asioita ei tehdä heidän puolestaan, vaan yhdessä heidän kanssaan.

Asiakkaiden kanssa käydään arjessa avointa vuoropuhelua, jotta heidän yksilölliset tarpeensa ja toiveensa voidaan huomioida. Aina kaikkia asiakkaiden toiveita ei voida kuitenkaan toteuttaa. Yhdessä asiakkaan kanssa neuvotellen ja keskustellen työntekijät pyrkivät saavuttamaan parhaan mahdollisen, asiakkaan edun mukaisen ratkaisun kulloiseenkin tilanteeseen.

Asuntoryhmän asukaskokoukset pidetään joka kuun 1. päivä. Kokouksissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja suunnitellaan yhteistä tekemistä. Kokouksista laaditaan muistiot ja ne ovat kaikkien asiakkaiden saatavilla yhteistiloissa. Tavoitteena on asukaskokousten lisäksi kehittää myös muita toimintatapoja ja foorumeja asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

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

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

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

Postiljooninkadun asuntoryhmän asiakkaiden kanssa käydään avointa vuoropuhelua ja heillä on mahdollisuus antaa työntekijöille palautetta päivittäin. Asiakkaan mielipide tai näkemys kirjataan tarvittaessa myös asiakastietojärjestelmään. Palautetta saadaan myös asiakkaan omaisilta, läheisiltä ja muilta ammatillisilta. Asiakaspalautteet käsitellään asuntoryhmässä tarvittaessa heti tai myöhemmin yhteisissä kokouksissa. Palautteisiin regoidaan ja tarpeen tullen niille määritellään toimenpiteet asian korjaamiseksi.

Koska asuntoryhmän toiminta on käynnistynyt asteittain vuoden 2024 aikana, ei palaute- tai asiakastytytyväisyyskyselyjä ole vielä tehty. Jatkossa palauttetta tullaan kuitenkin keräämään säännöllisesti myös mm. vammaispalvelujen asiakastytytyväisyyskyselyjen avulla.

Asuntoryhmän opiskelijat antavat harjoittelujakson päätyttyä palautetta CLES-palautekanavan kautta. Saatuja palautteita hyödynnetään mm. asuntoryhmän opiskelijajohtauksen kehittämisessä.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät asuntoryhmän yhteistiloista.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355

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

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

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. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>).

Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimitelimesssä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. 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.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissäläpi ja havaittuihin laatu-poikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/ potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista.

Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä.

6 Henkilöstö

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 ja mahdolliset lain tai määräyksen asettamat velvoitteet henkilöstön vähimmäismitoituksesta.

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täyttyä. Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainittujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee niin ikään rekisteröityä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittävää ammattitaitoa ja riittäviä tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan edellytysten mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että vuorossa on riittävästi henkilöstöä ja että henkilöstö täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sijaisia käytettäessä tulee varmistua riittävän ammattihenkilöstön määrästä sekä sijaiskelpoisuuksien täyttymisestä ja tarvittavasta kelpoisuutta vailla olevan sijaispätevän henkilön ohjauksesta ja valvonnasta työtehtävissä.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimissa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Vammaisten henkilöiden palveluissa työskentelevien osalta laki rikosrekisteriotteen tarkistamisen osalta tulee voimaan 1.1.2025.

Asuntoryhmän esihenkilö tarkastaa aina uuden työntekijän rikosrekisteriotteen, tutkintotodistukset sekä Valvira rekisteröinnin. Uuden, vakituisen työntekijän on suoritettava hyväksytysti lääkehoitolupa koeajan puitteissa. Vakituisten työntekijöiden velvollisuutena on huolehtia, että heidän lääkehoitolupansa on voimassa, ja että he uusivat luvan ennen sen umpeutumista.

Sijaisille voidaan myöntää määräaikainen, yksikkökohtainen lääkehoitolupa, mikäli toimialan ohjeessa mainitut ehdot täyttyvät. Mikäli sijaisia tilataan vuokratyövoimaa välittävästä yrityksestä esim. Seuresta, on tilauksen yhteydessä mainittava tarve lääkehoitoluvallisen työntekijän saamisesta työvuoroon. Oppisopimukseen voidaan ottaa opiskelija, jolla on riittävä määrä osaamispisteitä suoritettuina. Oppisopimusopiskelijalle ei myönnetä lääkehoitolupaa.

Asuntoryhmän työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että työvuoroissa on riittävästi ammattihenkilöitä vastaamassa asiakastyöstä ja lääkehoidon toteuttamisesta. Tarpeen mukaan

hankintaan sijaisia tai pyydetään apua Lavakadun asuntoryhmästä asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstö suunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritetty)
Ohjaaja AMK	2	
Lähihoitaja	9	
Sairaanhoitaja	1	
Yhteensä	12	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdytyksen vastuut kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla- ja Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia.

Kaikki asuntoryhmän työntekijät ovat suorittaneet tai ovat suorittamassa kirjaamiseen, tietosuojan sekä vammaispalvelujen APOTTI-asiakastietojärjestelmään liittyviä koulutuksia. Osa työntekijöistä on jo suorittanut AVEKKI-koulutuksen sekä itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyviä koulutuksia. Muita työssä tarvittavia koulutuksia ovat mm. elintarvikehygienian osaamistesti, ensiapu- ja palosammutuskoulutukset.

Yksikön sairaanhoitaja ja nimetyt lääkehoitovastaavat perehdyttävät uuden työntekijän asuntoryhmän lääkehoidon käytäntöihin. Nimetyt Apotti-tukihenkilöt huolehtivat uuden työntekijän perehdyttämisestä kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmään. Koko henkilöstö huolehtii uuden työntekijän tai sijaisen perehdyttämisestä asiakastyöhön ja yksikkökohtaisiin tehtäviin.

Asuntoryhmän esihenkilö informoi työntekijöitä ajankohtaisia asioita mm. päivittäisillä raporteilla sekä henkilökunnan kokouksissa. Lisäksi esihenkilö viestii säännöllisesti sähköpostitse, jotta työhön tai työntekijöihin liittyvät asiat ja ohjeet tavoittavat kaikki työntekijät mahdollisimman nopeasti ja samanaikaisesti. Kaikkia työntekijöitä kannustetaan hyödyntämään työssään myös toimialan ja organisaation Intra-sivustoja, joista löytyvät tarvittavat, päivitetty ohjeet työntekijöille.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi ja sen tulee selvittää työhyvinvoinnin toteutumista esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla. Järjestäjänä Helsinki kiinnittää huomiota palvelujen henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan. Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työhönohjausta. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla. Omaevalvontasuunnitelmassa kuvataan keskeiset yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavat menetelmät sekä vastuut selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Omaevalvontasuunnitelmassa kerrotaan yhteistoimintavastaavan valintaprosessista sekä roolista yksikössä.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakkoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Kaikki työntekijät voivat vaikuttaa asuntoryhmän työvuorosuunnitteluun. Suunnittelussa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan työntekijöiden toiveet ja tarpeet sekä mahdollistetaan osa-aikatyön tekeminen. Ergonimsella työvuorosuunnittelulla pyritään tukemaan asuntoryhmän työntekijöiden palautumista työvuorojen aiheuttamasta kourmituksesta. Suunnittelussa suositaan myötäpäivään kiertävää vuorojärjestelmää ja vältetään ilta-aamu-vuoroyhdistelmää. Kaikki työntekijät eivät tee lainkaan yövuoroja niiden kuormittavuuden vuoksi. Toisaalta suunnittelussa pyritään välttämään tilanteita, joissa työntekijä tekisi vain yövuoroja. Pelkkä yövuorojen tekeminen on työntekijöille aina vapaaehtoista.

Esihenkilö seuraa säännöllisesti työntekijöiden sairauspoissaoloja ja käynnistää tarvittaessa varhaisen tuen ja työn sujuvuuden -keskustelut, joissa yhdessä työntekijän kanssa selvitetään työhön vaikuttavia tekijöitä ja sovitaan tavoitteista ja toimenpiteistä työkyvyn ja työn sujuvuuden tukemiseksi. Työntekijällä on oikeus myös tehostettuun työkyvyn tukeen, jos hänellä ilmenee työnsujuvuudessa tai työkyvyssä väliaikaista tai pidempiaikasta heikkenemistä eivätkä varhaisen tuen toimenpiteet eivät ole riittäviä.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntalain mukaisten velvoitteiden täytyminen varmistetaan.

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.

Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. 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.

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 alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Asuntoryhmän osoite on Postiljooninkatu 2 A, 00240 Helsinki. Kiinteistön A-portaan 1. kerroksessa sijaitsee asuntoryhmän yhteistilat. Yhteistilassa ovat oleskelu- ja ruokailutila, kuumennuskeittiö, siivouskomero, WC sekä henkilökunnan toimisto ja sosiaalitilat.

Kiinteistössä on kaikkille asukkaille tarkoitettut kellarit, pyörävarastot, saunatilat, pesutupa sekä kerhotila. Asiakkaiden omat asunnot sijaistavat kiinteistön A- ja B-portaissa. Asuntoja on molemmissa porraskäytävissä, kerroksissa 2.-6.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä. Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen 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.

Huoneistoissa ja asunotoryhmässä ilmenevistä vioista, haittaelämisestä, sisäilmaan liittyvistä ongelmista sekä muista terveysriskeistä ilmoitetaan aina kiinteistöhuolto-yhtiöön sähköisellä lomakkeella. Kiireellisissä asioissa ilmoitus tehdään puhelimella.

Talo on valmistunut joulukuussa 2023, joten korjajustarpeet kartoitetaan vuoden -25 aikana, kun rakennuksen kahden vuoden takuu-aika umpeutuu. Vastuut korjauksista on kiinteistön omistajalla ja rakennuttajalla.

Asuntoryhmän yhteistilojen ja pintojen puhtaanapidosta vastaa H&A Temas Oy. Yhteistilojen ylläpitosiivoukset toteutetaan 5 x viikossa. Porraskäytävien siivouksen järjestämisestä vastaa kiinteistön omistaja Heka.

Ensimmäinen terveydensuojeluun liittyvä tarkastus järjestetään keväällä 2025 yhdessä kiinteistön omistajan Hekan kanssa.

7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat, kuten toimialan kestävä kehityksen ohjelma. Tavoitteet jalkautetaan toimialan omiksi toimenpiteiksi taloussuunnittelun ja toimintasuunnitelmien sekä toimialan kestävä kehityksen ohjelman kautta. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Mitä palveluita, missä ja miten tarjoamme, vaikuttaa ympäristökuormitukseen. Tilat, liikkuminen, materiaalin ja energian kulutus ovat tärkeitä asioita pohdittavia myös ympäristön kannalta, kun suunnitellaan toimintaa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla jokaisella työyhteisöllä tulisi olla ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Omavalvontasuunnitelmaan kuvataan, miten yksikössä on huomioitu ympäristöä kuormittavat tekijät. Siihen kirjataan myös, miten ekotukihenkilö työyhteisössä valitaan.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanotto- paikkaan. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, miten jätteiden lajittelusta on huolehdittu yksikössä, kuinka varmistetaan, että lajittelun ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa sekä mikä taho yksikön jätehuollosta vastaa.

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan vaaramerkittyjen aineiden säilyttämistä, käyttämistä ja hävittämistä turvallisesti. Työpaikan työntekijöille tai asiakkaille vaarallisten kemikaalien tunnistaminen, arviointi ja niiden mahdollisten riskien minimointi on tärkeää. Käyttöturvallisuustiedotteiden, suojainten ja torjuntavälineiden sijainti ja oikea käyttö on tärkeää olla kaikkien tiedossa. Jos henkilökunta käyttää työssään myös siivouspalveluiden kemikaaleja, tulee myös niiden turvallinen käyttö sekä käyttöturvallisuustiedotteiden sijainti olla kaikilla tiedossa. Haitalliset kemikaalit on säilytettävä turvallisesti asiakkaiden ulottumattomissa. Haitallisten ja vaarallisten kemikaalien säilyttämisen vastuut on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa. Säilytyspaikan yksityiskohtaisia tietoja ei kirjata julkaistavaan suunnitelmaan.

Esihenkilön vastuulla on laatia lakisääteinen kemikaaliluettelo ja päivittää se vuosittain. Kemikaaliturvallisuuteen liittyvä tieto, ohjeet ja lomakkeet löytyvät keskitetysti Sosiaali-, terveys-

ja pelastustoimialan intrasta: Palvelut ja tuki - Kestävä Helsinki - Kemikaaliturvallisuus. Postiljooninkadun asuntoryhmässä käytössä olevat kemikaalit kuten puhdistus- ja pesuaineita säilytetään lukkojen takana eivätkä ne ole asiakkaiden ulottuvilla.

Asuntoryhmän keittiössä on erilliset jätteiden keräysastiat biojätteelle, metallille, pahville, muoville ja sekajätteelle. Nämä jätteastiat tyhjennetään kiinteistön jätehuoneeseen päivittäin. Lääkejätteille sekä viiltäville ja pistäville jätteille on omat keräysastiansa asuntoryhmän lääkehuoneessa. Lääkejätteet toimitetaan lähiaptekkiin hävitettäväksi. Yksikössä on myös säiliö tietoturvajätteelle, asuntoryhmä tilaa säiliön tyhjennyksen tarvittaessa. Vaaralliset jätteet, kemikaalit sekä rikkiäiset sähkölaitteet toimitetaan Sortti-asemille.

Postiljooninkadun asuntoryhmässä on nimetty ekotukihenkilö, joka opastaa ja kannustaa muita työntekijöitä ympäristön kannalta vastuullisempiin toimintatapoihin ja hankintoihin. Yksiköiden ekotukihenkilöiden työtä tuetaan toimialalla erilaisilla koulutuksilla, verkostotapaamisilla ja materiaaleilla. Tavoitteena on pienentää toiminnasta aiheutuvia haitallisia ympäristövaikutuksia ja säästää sekä luonnonvaroja että rahaa.

Asiakkaat huolehtivat itse omien jätteidensä käsittelystä. Asuntoryhmän työntekijät ohjaavat ja auttavat asiakkaita tarpeen mukaan jätteiden käsittelyssä ja kierrättämisessä.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Postiljooninkadun asuntoryhmän avaimet ovat digitaalisesti ohjelmoitavia ILOQ-avaimia. Avaimien hallinnointi on kiinteistöhuoltoyhtiön Hekan vastuulla. Mikäli asiakkaan tai työntekijän avain katoaa, voidaan sen käyttö estää, tarvittaessa avaimien käyttöaluetta voidaan myös muuttaa tai ajastaa tarpeen mukaan.

Asuntoryhmän lääkehuoneessa on kameravalvonta.

Asuntoryhmän asiakkaiden asuntoihin on asennettu Everon-hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla hän voi mm. hälyttää apua asunnostaan käsin. Hälytys ohjautuu asuntoryhmän työntekijöiden puhelimeen.

Asuntoryhmä on Palmia OY:n tuottaman piirivartioinnin ja erikseen hälytettävän vartioinnin piirissä. Äkillisissä uhkaavissa tilanteissa ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hätäkeskukseen p. 112.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

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.

Vammaispalvelujen laitoshuoltopalvelut on kilpailutettu toimialan kumppanuuspalvelujen toimesta syksyllä 2024. Asuntoryhmän ylläpitosiivouksista vastaa 1.4.2025 alkaen H&A Teams OY. Asuntoryhmän ja palveluntuottajan kanssa on käyty läpi sopimuksen ja palvelukuvauksen keskeiset asiat. Ylläpitosiivouksen lisäksi asuntoryhmä voi tilata ko. palveluntuottajalta myös mm. yhteistilojen perussiivouksia tai ikkunanpesuja, jotka laskutetaan erikseen.

Sotepe:n turvallisuuspalveluiden hankinnasta ja koordinoinnista vastaa toimialan turvallisuus- ja varautuminen yksikkö. Vartijapalvelujen tuottajana toimii Palmia Oy.

7.5.1 Kuljetukset

Postiljooninkadun asuntoryhmässä ei käytetä kuljetuspalveluja. Asiakkaat maksavat itse omat kuljetuksensa. Työ- ja päivätoimintaan osallistuvien asiakkaiden osalta työmatkakuljetuksista vastaa asiakkaan työtoimintapaikka.

7.5.2 Ateriapalvelut

Ateriat tilataan Palvelukeskus Helsingistä, joka toimittaa ateriat yksikköön kaksi kertaa viikossa, tarvittaessa useamminkin. Ateriat ovat eineksiä tai pakastettuja, ja ne kuumennetaan asuntoryhmässä ennen tarjoilua.

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Näin varmistetaan, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilökunta käyttää omavalvontasuunnitelmaa tukena palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ehkäisyssä. Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista.

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

8.1 Raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Yksikön omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden käsittelyrakenteet kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Asuntoryhmän oman suunnitelman on julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Päivämäärä: 2.4.2025

Aino Jussila, Vammaispalvelujen päällikkö

Soile Härkönen, Palveluyksikön päällikkö, Postiljooninkadun asuntoryhmä

Helsinki

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

**Sosiaali- ja terveysterve-
lut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi