

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

Jätkäsaaren ja Viikin palveluasumisryhmien omavalvontasuunnitelma

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

ESIPUHE	3
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
2.1 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot.....	5
2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus.....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Vammaisten asumis- ja laitospalvelujen toiminta-ajatus.....	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 RISKINHALLINTA.....	8
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako	10
4.3 Riskien tunnistaminen.....	11
4.4 Riskien käsitteleminen	12
4.5 Korjaavat toimenpiteet	12
4.6 Muutoksista tiedottaminen	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	12
5.2 Hakeminen ja päätös palvelusta	13
5.3 Palvelu- ja ohjaussuunnitelma	13
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	14
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	14
5.6 Asiakkaan kohtelu.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.7 Asiakkaan osallisuus.....	15
5.8 Palautteen kerääminen	15
5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	17
6.1 Sosiaaliasiamies ja vammaisasiamies	17
6.2 Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen	17
6.3 Neuvontanumerot	17
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	18
7 HENKILÖSTÖ.....	19
7.1 Henkilökunnan määrä ja rakenne.....	19
7.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet	20
7.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	20
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	20
7.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	20
7.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	21
8 TOIMITILAT	23
8.1 Toimintayksikköjen tilojen kuvaus	23
8.2 Tilojen käytön periaatteet	23
8.3 Siivous- ja pyykinhuoltojärjestelyt.....	23
8.4 Teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet?.....	23
8.5 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	24
8.6 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	24
8.7 Asiakkaiden apuvälineet, hankinta, käyttö ja huolto	24
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	25
9.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	27
9.2 Rekisteriseloste	27

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

9.3 Tietosuojavastaava.....	27
10. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA PALVELUASUMISRYHMISSÄ	
10.1 Asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	
10.2 Asiakkaiden ravitseminen	
10.3 Hygieniäkäytännöt	
10.4 Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito	
10.5 Asiakkaiden lääkehoito	
10.6 Asiakasvarojen hallinta	
10.7 Asiakkaiden vaate- ja tekstiilihuolto	
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	29

ESIPUHE

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

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

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

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

Helsingissä 1.10.2017

Kristiina Rähä
Vammaisten asumispalvelupäällikkö

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

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

Sijaintikunta

Helsinki

TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Vaikeavammaisten palveluasumisryhmät:

Jätkäsaaren palveluasumisryhmä

Suezinkatu 3 B, 00220 Helsinki

PL 22800

Kampin palveluasumisryhmä

Runeberginkatu 4 a c, 00100 Helsinki (suunnitelma koskee tätä yksikköä soveltuvin osin)

Viikin palveluasumisryhmä

Agronominraitti 2 A, 00790 Helsinki

PL 79801

Toimintayksiköiden toiminnasta vastaava esimies:

Eeva Heikkilä, vastaava hoitaja

Agronominraitti 2 A

PL 79801, 00099 Helsingin kaupunki

p. 050-5411305

eeva.heikkila@hel.fi

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

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Toimintayksikön omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Eeva Heikkilä, vastaava hoitaja
Agronominraitti 2 A, 00790 Helsinki
PL 79801, 00099 Helsingin kaupunki
[eeva.heikkilä@hel.fi](mailto:eeva.heikkila@hel.fi)
p.050-5411305

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee vuotta 2018. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

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

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

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

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

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

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

Vaikeavammaisten palveluasumisryhmät tuottavat asiakkailleen itsenäistä palveluasumista, esteettömästi, omassa kodissa, normaalissa vuokra-asumisessa. Asuminen palveluasumisryhmässä mahdollistaa asiakkaalle oman elämänsä hallinnan, itsenäisen päätöksenteon, yhteiskunnan normaalipalveluiden käytön ja normaalin sosiaalisen verkoston säilymisen. Palveluasumiseen kuuluu asuminen sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä henkilön jokapäiväiselle suoriutumiseksi. Asiakkaat saavat apua päivittäistoiminnoissa sekä kutsuperiaatteella että etukäteen sovitun aikataulun mukaan. Apua saa mm. liikkumiseen, pukeutumiseen henkilökohtaiseen hygieniaan, ruokatalouteen ja siisteyteen liittyvissä asioissa. Toiminnan periaatteisiin kuuluu myös asiakkaan terveyden, kuntoutumisen ja viihtyvyyden edistäminen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palveluasumisryhmä ei pääsääntöisesti tuota hoito- ja hoivapalveluita. Kotiin saatavia hoito- ja hoivapalveluita (kuten esim. kotihoito tai kotisairaala) on mahdollisuus tarpeenmukaisesti saada myös palveluasumisryhmään. Asunnon ulkopuoliseen asiointiin ja vapaa-ajanviettoon on mahdollisuus hakea sosiaalityöntekijän päätökseen perustuvaan henkilökohtaisen avun palvelua.

Asumiskokeilutoimintaa tuotetaan Viikin palveluasumisryhmässä kaupungin omana toimintana. Asumiskokeilujakson 2-5 viikon aikana arvioidaan asiakkaan toimintakykyä, palvelun ja apuvälineiden tarpeita. Asumiskokeilulausunto antaa suuntaa asiakkaalle sopivasta asumismuodosta tulevaisuudessa sekä päivittäisestä palvelutarpeesta.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Helsingin kaupungin arvot ovat:

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

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla arvot tarkoittavat:

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimialamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen.
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksiensa hoidosta.
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa.
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee.
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioitettavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan.
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta.
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen.
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*.

Palveluasumisryhmissä asukaslähtöisyys tarkoittaa erilaisuuden hyväksymistä sekä asiakkaiden toiveiden toteutumisen mahdollistamista, reunaehtojen puitteissa.

Ekologisuus

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

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

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

Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti.

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

- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella.
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin.
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*.

Turvallisuus

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

Palveluasumisryhmissä turvallisuus tarkoittaa luotettavuutta sekä huolellisuutta kaikessa tekemisessä sekä turvallisuuden mahdollisimman hyvää varmistamista kaikissa toiminnoissa.

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystoimintojen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia.
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä.
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja.
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia"*.

Yrittäjämielisyys

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

Vaikeavammisten palveluasumisryhmien toimintaa ohjaavat lisäksi

1. **Toiminnan yksilöllisyys**, joka näkyy asiakkaan arvojen, elintapojen ja tarpeiden kunnioittamisessa.
2. **Vastuullisuus toiminnassa**, joka näkyy sovitusta toimintatavoista kiinni pitämisenä, omasta toiminnasta vastaamisena sekä tiedon siirrosta huolehtimisena. Jokainen työntekijä toimii niin, että on luotamuksen arvioinen.
3. **Hyvä käytös**, joka näkyy asiallisena, ystävällisenä ja toisen ihmisen huomioimisena ja kunnioittamisena kohtaamisissa.

4 RISKINHALLINTA

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

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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

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

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SosPro- ja HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

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

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

Palveluasumisryhmien riskienhallinnan periaatteet:

1. Työyksikön vaarojenarviointi 1-2 vuoden välein.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-

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

- ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.
2. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Yksiköissä on laadittu kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään asiakkaiden, henkilökunnan ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät ja vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan.
 3. Työsuojelupakki-ohjelmaan kirjataan mahdolliset tapaturma- ja läheltä-piti –tilanteet sekä uhkatilanteet.
 4. HaiPro-ohjelmaan asiakkaille sattuneet läheltä-piti – ja vahinkotilanteet.
 5. Turvallisuuskävely tehdään kuukausittain.
 6. Palo- ja pelastuskoulutus sekä ensiapukoulutus ovat jokaisella työntekijällä voimassa.
 7. Turvallisuuskansioista selviää yksikköjen turvallisuuteen ja riskeihin liittyvät keskeiset tiedot.
 8. Asiakastyön dokumentointi sähköiseen asiakastietojärjestelmään on asiakaskohtainen ja ajan-kohtainen.
10. Jokaisessa yksikössä on nimetty työntekijöiden parista turvallisuusvastaava, joka huolehtii mm. turvallisuus- ja pelastussuunnitelman ja turvallisuuskansion ajantasalla pysymisestä yhdessä esimiehen kanssa.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

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

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

Sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopäällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä¹ määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje² määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Toimialan oma ohjeistus³ kokoaa yhteen sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

¹ Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

² Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022§

³ Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014

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

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

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

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

Palveluasumisryhmissä vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön sekä sovittujen kehitys- ja parannustoimenpiteiden vieminen käytännön toimintaan. Turvallisuusnäkökulma huomioidaan kaikessa toiminnassa.

4.3 Riskien tunnistaminen

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

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

Asiakkaiden lääkehoito palveluasumisryhmissä: Katso kohta 10.5.

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

Asiakasvarojen hallinta palveluasumisryhmissä: Katso kohta 10.6.

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

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

Edellä kuvatut menettelyt ovat käytössä kaikissa palveluasumisryhmissä kaikessa asiakastyössä.

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

4.4 Riskien käsitteleminen

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

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

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

4.5 Korjaavat toimenpiteet

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

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

Palveluasumisryhmissä haittatapahtumista keskustellaan yksikön yhteisissä kokouksissa ja suunnitellaan yhdessä toteutettavat toimenpiteet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi tai vähentämiseksi. Sovitut toimenpiteet kirjataan selkeästi kaikille työntekijöille tiedoksi ja korjaava toimintatapa otetaan välittömästi käyttöön.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

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

Palveluasumisryhmissä asiakkaiden omahoitajat osallistuvat vahvasti asiakastyöhön liittyvien haittatapahtumien ehkäisyyn ja niihin liittyvään tiedottamiseen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaisten sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeut-

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

ta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella tehdään palvelusuunnitelma. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

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

Palveluasumisryhmissä arviointi tapahtuu aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa yhteistyössä tehdään asiakassuunnitelma, jota päivitetään kolmen kuukauden välein ja aina tilanteen muuttuessa.

5.2 Hakeminen ja päätös palvelusta

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

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

Palveluasumisryhmässä asumiseen oikeuttavan päätöksen tekee asiakkaan oma vammaistyön sosiaalityöntekijä. Palveluasumisen toteuttamistavasta ja paikasta, jossa palvelun saa, tehdään päätös vammaistyön sijoitus- ja arviointiryhmässä, joka kokoontuu kuukausittain. Päätös lähetetään asiakkaalle, sekä tiedoksi yksikön esimiehelle. Asiakas päättää itse, hyväksyykö tarjotun palveluasumispaikan.

5.3 Palvelu- ja ohjaussuunnitelma

Palvelusuunnitelman kokoa vammaisten sosiaalityön sosiaalityöntekijä. Palvelusuunnitelmaan kuvataan nykytilanne, toimintakyky ja avuntarve. Palvelusuunnitelma ei ole päätös suunnitelmassa esitetyistä tukitoimista, vaan niitä on haettava erikseen ja saatava siihen myönteinen päätös ennen palvelun toteuttamista tai välineen hankintaa.

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

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

Palveluasumisryhmissä tehdään asiakkaalle päivittäisen palvelun suunnitelma eli asiakassuunnitelma, jonka tekee asiakkaan kanssa hänen omahoitajansa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan päivittäisten apujen tarve ja niihin vastaamisen keinot. Ajan tasalla oleva asiakassuunnitelma kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään sekä tulostetaan asiakaskansioon. Suunnitelman toteutumista arvioidaan kolmen kuukauden välein.

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

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaali- ja terveyden huollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensi sijaisesti huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipiteet sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Palveluasumisryhmissä tuetaan asiakkaan omatoimisuutta sekä oman elämänhallinnan mahdollisimman hyvää saavuttamista. Asiakasta tuetaan mahdollisimman hyvään arjessa selviytymiseen sekä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta aina, kun se on yksikön kokonaistoiminnan ja turvallisuuden huomoiden mahdollista.

5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Vammaisten asumis- ja laitospalvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Palveluasumisryhmissä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

5.6 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin¹ ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin². Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saa-

¹ Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

² imo laki

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

maansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön esimieheen tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön esimiehelle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

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

Palveluasumisryhmissä asiakkaan hyvää kohtelua vahvistetaan työntekijän laadukkaalla perehdytyksellä ja mahdollisimman varhaisella puuttumisella, jos epäasiallista kohtelua ilmenee. Lisäksi jokainen työntekijä perehtyy asiakkaan tilanteeseen ennen asiakastyön aloittamista. Asiakkaan mahdollisen riskikäyttäytymisen varalle on olemassa toimintamalli, jossa asiakastyön tilanneturvallisuus on aina varmistettava.

5.6 Asiakkaan osallisuus

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

Palveluasumisryhmissä asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta yksikön työntekijöille ja esimiehelle sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Asiakkaan arjessa tuetaan asiakasosallisuutta aina kun mahdollista. Palveluasumisryhmissä asiakas on aina keskiössä oman elämänsä, tarpeidensa ja apujensa suhteen.

5.7 Palautteen kerääminen

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

5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Palveluasumisryhmissä asiakaspalautetta kerätään vuosittaisella asiakastyytyväisyyskyselyllä. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta suoraan työntekijöille avustustilanteissa sekä yksikön esimiehelle puhelimitse, sähköpostilla tai tapaamisen yhteydessä. Yhteistilassa on asiakkaita varten palautelaatikko. Henkilökunnalle tulleet palautteet käsitellään yksiköiden tiimikokouksissa ja sovitaan yhteisesti mahdolliset tarvittavat toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi. Tarvittaessa asiasta keskustel-

¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

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

laan vammaisten asumispalvelupäällikön kanssa ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä.

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

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

6.1 Sosiaaliasiamies ja vammaisasiamies

Sosiaali- ja terveystoimialalla toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilas-, sosiaali- sekä vammaisasiamies. Asiamiehet neuvovat asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensimmäisessä ongelmallisesta asiasta kannattaa selvittää ensin omassa hoitopaikassa asiakasta hoitaneen työntekijän ja toimintayksikön esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilas- sosiaali- tai vammaisasiamieheen. Tarvittavat yhteyshenkilöt on saatavilla myös kyseisestä toimintayksikössä. Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa muistutuksen teossa¹. Lisäksi sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

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

6.2 Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

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

6.3 Neuvontanumerot

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutoista siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Pysyväisohjeessa¹ määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveysvirastossa asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveysviraston tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveysviraston toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa² on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

¹ Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013

² Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014

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

7 HENKILÖSTÖ

7.1 Henkilökunnan määrä ja rakenne

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

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

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

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

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

Palveluasumisryhmien henkilöstön määrä ja rakenne:

Palveluasumisryhmien esimies

Nimike	Määrä
Vastaava hoitaja	1

Jätkäsaaren palveluasumisryhmä

Nimike	Määrä
Vastaava hoitaja	yhteinen
Toimintaterapeutti	1
Hoitaja	13
Sairaanhoitaja	1/2

Viikin palveluasumisryhmä

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

Nimike	Määrä
Vastaava hoitaja	yhteinen
Toimintaterapeutti	1
Ohjaaja	1/2
Hoitaja	14
Sairaanhoitaja	1/2

Kampin palveluasumisryhmä

Nimike	Määrä
Hoitoapulainen	2

Kaikki yhteensä	33,5
------------------------	------

7.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito- ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin toimintayksikön sisäiset työjärjestelymahdollisuudet ja omien varahenkilöiden käyttö. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa yhteiskäytön periaatteita noudattamalla sekä Seure Henkilöstöpalvelun kautta.

7.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

7.4 Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

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

7.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

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

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

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

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

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

7.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

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

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

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

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

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

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

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

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

8 TOIMITILAT

8.1 Toimintayksikköjen tilojen kuvaus

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

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan Tilahallinto.

Jätkäsaaren palveluasumisryhmä

Asiakkaiden asunnot (10 kpl) ovat kooltaan 38,5-53 m². Yhteistila ja henkilökunnan toimistotila yhteensä 162,5 m² (sisältäen apuvälinevaraston). Satelliittiasunnot (5 kpl) 47,5 m².

Viikin palveluasumisryhmä

Asiakkaiden asunnot (10 kpl) ovat kooltaan 46,5-62 m². Yhteistila ja henkilöstön toimistotila yhteensä 94 m². Apuvälinevarasto 13 m². Satelliittiasunnot (5 kpl) 60,5, m².

Kampin palveluasumisryhmä

6 erillisasuntoa samassa taloyhtiössä.

8.2 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen käytön periaatteista on toimialalla pysyväisohje⁶¹, jota noudatetaan myös vammaisten asumis- ja laitospalveluiden toimintayksiköissä.

8.3 Siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt

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

Palveluasumisryhmissä yhteisten tilojen, henkilökunnan toimistotilojen sekä asiakkaiden asuntojen viikkosiivouksesta huolehtii ulkopuolinen palveluntuottaja ostopalveluna. Omasta pyykkihuollostaan vastaavat asiakkaat itse henkilökunnan avustamana. Henkilökunnan suojavaatteet pestään yksikössä henkilökunnan toimesta. Yksikön työntekijät osallistuvat päivittäiseen tilojen siistimiseen tilannekohtaisesti ja aina tarpeen mukaan.

8.4 Teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Palveluasumisryhmissä on käytössä Ascom Miratel-asiakaskutsujärjestelmä. Yksilöllisten tarpeiden mukaan asiakkailla on henkilökohtaisina muutostöinä tehtyjä ratkaisuja laitteen käytön helpottamiseksi, esim. erikoispainikkeita. Asuntojen ovissa sekä porrashuoneen ulko-ovessa on sähköinen ovenavausjärjestelmä. Lisäksi asiakkailla voi olla muita yksilöllisiä teknologisia ratkaisuja, jotka on katsottu vam-

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

man tai sairauden takia välttämättömiksi ja tarpeellisiksi.

8.5 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä¹². HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

Palveluasumisryhmissä henkilökunta perehtyy ennen laitteiden käyttöä tai uuden laitteen käyttöönottoa käyttöohjeisiin ja opetellaan laitteen oikea käyttö. Jos laitteissa huomataan vika tai olennainen puute, laite poistetaan käytöstä kunnes vika tai puute on korjattu.

8.6 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

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

Palveluasumisryhmissä seurataan ja valvotaan säännöllisesti asiakastietojen ajatasaista ja asianmukaista kirjaamista sähköiseen asiakastietojärjestelmään esimiehen, yksikön henkilökuntaan kuuluvan järjestelmän pääkäyttäjän tai muun valtuutetun henkilökunnan jäsenen toimesta. Kirjaamisen toteutumisesta annetaan yksiköissä jatkuvaa palautetta. Palautteen pohjalta asiakastyön kirjaamista parannetaan ja kehitetään päivittäisessä työssä tiedonkulun laadun varmistamiseksi.

8.7 Asiakkaiden apuvälineet, hankinta, käyttö ja huolto

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla vastuuhenkilönä on talous- ja tukipalvelut -osaston Välinehuoltoyksikön ylihoitaja. Tämän lisäksi jokaiselle osastolle ja toimintayksikölle on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaavat henkilöt. Linjajohto vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttö-

¹ Pysyväisohje Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialassa PYSY090 30.9.2014

² Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

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

koulutusta antavat mm. laitetoimittajat, opetushoitajat ja osastojen laitevastaavat omassa yksikössään.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laite- ja tarvikkehankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveysviraston lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintä-tekniikan keskus sekä laitetoimittajat. Sosiaali- ja terveysviraston laitteista ja tarvikkeista ohjeistetaan henkilökuntaa pysyväisohjeessa.” Terveystieteiden laitteen hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveysvirastossa, Ppsy090”.

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

Toimintayksikön yhteiskäytössä olevien laitteiden ja apuvälineiden hankinnassa noudatetaan kaupungin hankintaohjeita. Toimintayksiköt vastaavat yhteiskäytössä olevista apuvälineiden ja sähkösädettävien sänkyjen käytöstä ja huolloista. Laitoshoidossa olevan asiakkaan apuvälinepalvelun järjestämistä vastuu on laitoksella.

Palveluasumisryhmässä asuva henkilö voi saada käyttöönsä lääkinnällisenä kuntoutuksena yksilöllisen apuvälinearvioinnin perusteella välttämättömiä itsenäistä suoriutumista tukevia apuvälineitä. Apuvälinearvioinnissa huomioidaan apuvälineen käyttöön liittyvä toimintaympäristö. Asiakas vastaa itse käyttöönsä myönnettyistä ja lainatuista apuvälineistä. Asiakkaan tarvitsemat ja hänen hallussaan olevat apuvälineet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palveluasumisyksikön esimies ja henkilökunta vastaa yhteiskäytössä (yksikön omistuksessa) olevista apuvälineistä.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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

Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määrittellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asia-

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

kasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjä tulee yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus poti-lasasiakirjoista 298/2009)

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

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

Henkilöstölain (523/1999) mukainen tarkastusoikeus. Tarkastusoikeus (26§) tarkoittaa, että jokaisella on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on tallennettu. ”Henkilöstölain 26§:n 3 momentin nojalla henkilöllä on oikeus tarkastaa häntä koskevat tiedot veloituksetta kerran vuodessa. Mikäli asiakas haluaa jäljennöksiä, niistä ei peritä maksua.” Rekisterinpitäjä saa periä tietojen antamisesta korvauksen vain, jos siitä, kun asianomainen edellisen kerran sai tarkastettavakseen rekisterin tiedot, on kulunut vähemmän kuin vuosi. Hallintolaki (434/2003, 9§) velvoittaa viranomaista käyttämään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kiel-tä. Tekstin tulee olla asiakasta kunnioittavaa. Asiakkaasta kirjataan vain käyttötarkoituksen kannalta tarpeellinen tieto. Arkaluonteisia tietoja kirjataan vain jos tiedot ovat hoidon kannalta välttämättömiä.

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

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

Ajantasainen lainsäädäntö ja STM:n asetukset löytyvät osoitteesta www.finlex.fi

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

9.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

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

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

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

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

9.2 Rekisteriseloste

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

9.3 Tietosuojavastaava

Sosiaali- ja terveystoimialalla toimii tietosuojavastaava, joka on Päivi Vilkki, Paivi.Vilkki@hel.fi. Toimintayksiköiden tietosuojakysymyksiin vastaa toimintayksikön esimies.

10 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

10.1 Asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Palveluasumisryhmissä asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asiakkaan vastuuhoidtaja arvioi tilanteen asiakkaan ja muiden työntekijöiden kanssa. Kun asiakas aloittaa asumisen palveluasumisryhmässä, hänen kanssaan tehdään yksilöllinen asiakassuunnitelma, johon kirjataan yhteisesti sovitut, asiakkaan tarpeisiin perustuvat avustuskäynnit vuorokauden eri aikoina. Asiakassuunnitelman laatii yhdessä asiakkaan kanssa hänelle nimetty vastuuhoidtaja. Suunnitelma tarkistetaan kolmen kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Asiakassuunnitelma tallennetaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään sekä

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

tulostetaan asiakaskansioon. Asiakkaan avustuskäyntien toteutuminen sekä oleelliset muutokset toiminnassa ja/tai asiakkaan voinnissa kirjataan päivittäin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

10.2 Asiakkaiden ravitseminen

Palveluasumisryhmissä päävastuu ravitsemukseensa liittymisissä asioissa on asiakkaalla itsellään. Käytännön asioissa auttaa ryhmän henkilökunta. Tarvittaessa henkilökunta kannustaa ja tukee asiakasta terveelliseen ravitsemukseen liittyviin valintoihin. Tarpeen mukaan tehdään yhteistyötä eri asiantuntijatahojen kanssa.

10.3. Hygieniäkäytännöt

Palveluasumisryhmissä käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöillä että asiakkailla. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla sekä yleisiä hygieniaohjeita, jotka löytyvät kaupungin intranetistä. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijoilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä. Tarttuvia infektioita seurataan ja niistä raportoidaan kaupungin ohjeistuksen mukaan. Henkilökunta käyttää asiakastyössä suojaimia tilanteen ja tarpeen mukaan.

10.4 Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Palveluasumisryhmien asiakkaat käyttävät julkisen terveyden- ja sairaanhoidon palveluita ja/tai yksityisiä terveyspalveluita. Palveluasumisryhmien henkilökunta auttaa tarpeen mukaan palveluiden tilaamisessa ja käytössä. Henkilökunta pyrkii tiedottamisella, opastamisella ja kannustamisella edistämään asiakkaiden terveydentilaa.

10.5 Asiakkaiden lääkehoito

Palveluasumisryhmissä asiakkaat vastaavat pääsääntöisesti itse lääkehoidostaan omalääkärinsä kanssa. Yksiköt noudattavat palveluasumisryhmille tehtyä lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista valvoo yksikön esimies. Lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi. Saman päivän asiakasraportilla käsitellään tilanne ja tehdään toimenpidemalli heti toteutettavaksi vastaavan poikkeamatilanteen välttämiseksi. Poikkeamat kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään.

10.6 Asiakasvarojen hallinta

Palveluasumisryhmissä asiakkaat vastaavat itsenäisesti raha-asioistaan joko yksin tai edunvalvojan avulla. Yksiköissä on avustettuun rahavarojen käyttöön liittyvät kirjalliset ohjeistukset. Henkilökunta ei käsittele asiakkaiden pankkikortteja ja tunnuslukuja missään tilanteissa. Henkilökunta ei käsittele asiakkaiden pankkitunnuksia tietokoneella. Mikäli asiakas ei itse kykene

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

hoitamaan raha-asioitaan, eikä saa muuten järjestettyä niiden hoitoa, on asiakkaan tai hänen edunvalvojansa nimeämällä työntekijällä mahdollisuus kirjallisen valtakirjan avulla asioida asiakkaan puolesta pankkikonttorissa. Tällöin työntekijä vastaa asiasta yhdessä asiakkaan ja/tai edunvalvojan kanssa.

10.7 Asiakkaiden vaate- ja tekstiilihuolto

Palveluasumisryhmissä asiakkaat vastaavat itse vaate- ja tekstiilihuollostaan. Henkilökunta auttaa tarpeen mukaan vaatteiden ja tekstiilien huollossa.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 20.02.2018

Allekirjoitus

Eeva Heikkilä
Vastaava hoitaja
Jätkäsaaren, Viikin ja Kampin palveluasumisryhmät

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

Liite 1

HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimistossa

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

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

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** yksikötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) Jaos- ja/tai yksikötason **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle

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

tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.

- 4) **Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjataan johtoryhmän muistioon soveltuvalla tavalla. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro -ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektiolääkärit, opetushoitajat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.
Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä käsittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.
- 5) **Toimistojen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 6) **Osaston johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 7) **Potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee viraston HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johtoryhmään.

Liite 2 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella HaiPro-järjestelmässä

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

- 1) **Työntekijä** tekee ilmoituksen HaiProo esimiehelle/toiminnasta vastaavalle henkilölle.
- 2) Ilmoituksen **vastaanottanut henkilö** jatkolähettää saamansa ilmoituksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- 3) Ilmoituksen **vastaanottaneen henkilön** tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.
- 4) Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

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

- 5) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät HaiPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 6) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan HaiPro-raportit kerran vuodessa muun vuosi-raportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).