



Hermannin ryhmäkoti - omavalvontasuunnitelma

23.9.2024

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
2.1.	Palvelun laatu	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	7
3.2	Varautuminen ja valmius	8
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	11
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	11
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	13
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	14
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	14
4.3.2	<i>Ravitseminen</i>	15
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	15
4.4	Lääkehoito	16
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	16
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	17
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	18
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	18
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	18
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	19
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	20
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	20
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	21
5.7	Muistutukset ja kantelut	21
6	Henkilöstö	22
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	22
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	23
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	23
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	23
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	24
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	25
7.1	Toimintaympäristö	25
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	25
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	26
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	26
7.3	Ympäristötyö	26
7.4	Tukipalvelut ja alihankinta	27
7.4.1	Kuljetukset	27
8	Omavalvonnan seuranta	27
8.1	Raportointi	28

8.2 Arkistointi ja viestintä	28
8.3 Suunnitelman hyväksyntä	28

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Hermannin ryhmäkoti
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Kohderyhmänä aikuiset kehitysvammaiset henkilöt. Hermannin ryhmäkoti tarjoaa yhteisöllistä asumista, ent. palveluasuminen, kehitysvammalain sekä sosiaalihuoltolain perusteella 13 asiakkaalle. Ryhmäkoti tarjoaa lisäksi tuettua asumista seitsemälle asiakkaalle. Asunnot sijaitsevat ryhmäkodin lähistöllä. Ohjaajat käyvät tukikäynneillä asiakkaiden omissa kodeissa. Asiakkaat voivat halutessaan hyödyntää tarpeidensa mukaan myös ryhmäkodin palveluita.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omaevalvontasuunnitelma on tehty/päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa 9.9.2024. Seuraavan kerran omaevalvontasuunnitelma päivitetään syyskuussa 2025. Omaevalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Palveluyksikön päällikkö on Tiina Nordin. Henkilöstörakenne: yhteensä 6 vakanssia asiakastyössä, joista 4 lähihoitajaa, 1 sosionomi ja 1 vajaamielishoitaja. Yksikön päällikkö on koulutukseltaan sairaanhoitaja. 2.9.2024 yksikössä aloittaa kansainvälisen rekrytoinnin kautta oppisopimusopiskelija lähihoitajan koulutuksen.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Hermanns grupphem
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Målgruppen är vuxna med intellektuell funktionsnedsättning. Hermanns grupphem erbjuder gemensamhetsbostäder, tidigare serviceboende, med stöd av utvecklingsstörningslagen och socialvårdslagen för 13 kunder. Gruppboenden erbjuder även stödboende för sju kunder. Lägenheterna ligger nära gruppboenden. Rådgivare gör stödbesök i klienternas egna hem. Kunderna kan också använda tjänsterna i ett gruppboende efter deras behov.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Planen för egenkontroll är gjord/uppdaterad tillsammans med personalen 9.9.2024. Planen uppdateras följande gång 9/2025. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enhetschefen är Tiina Nordin. Personalstruktur: totalt 6 lediga tjänster inom klientarbete, varav 4 närvårdare, 1 socialsekreterare och 1 demenssjuusköterska. Enhetschefen är utbildad sjuusköterska. Den 2 september 2024 börjar en lärlingselev på enheten utbilda sig till hemsköterska genom internationell rekrytering.

1 Palveluntuottaja

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

Hermannin ryhmäkoti kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin Vammaispalveluja sekä Vammaispalvelut 2- kokonaisuutta.

Vammaispalvelujen johtajana (vs.) toimii Jonna Weckström, vammaispalvelut 2 – kokonaisuutta johtaa (vs.) vammaispalvelujen päällikkö Lila-Marjut Rajamaa. Asuntoryhmän esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Tiina Nordin.

1.1. Palvelun kuvaus

Hermannin ryhmäkoti tarjoaa yhteisöllistä asumista, ent. palveluasuminen, kehitysvammalain ja sosiaalihuoltolain perusteella 13 kehitysvammalain asiakkaalle. Ryhmäkodin asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan samassa portaassa, kolmessa eri kerroksessa. Asuntojen lisäksi asuntoryhmässä on ensimmäisessä kerroksessa keittiö ja ruokailutilat, 3. kerroksessa olohuoneita, jossa asiakkaiden on mahdollista viettää aikaa yhdessä muiden asiakkaiden kanssa.

Ryhmäkoti tarjoaa lisäksi tuettua asumista seitsemälle asiakkaalle. Asunnot sijaitsevat ryhmäkodin lähistöllä. Ohjaajat käyvät tukikäynneillä asiakkaiden omissa kodeissa. Asiakkaat voivat halutessaan hyödyntää tarpeidensa mukaan myös ryhmäkodin palveluita.

Ryhmäkodin toiminta lähtee asiakkaiden tarpeesta. Asiakkaiden palvelukokonaisuudet suunnitellaan, järjestetään ja arvioidaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioon ottaen. Ohjaajien tukea ja apua on saatavilla aamu- ja iltavuorojen aikana. Tavoitteena on, että asiakas voi elää omannäköistä arkea.

Työntekijät ohjaavat ja auttavat asiakkaita terveydentilaan, hygieniaan ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa sekä tarvittaessa myös vapaa-ajan suunnitteluun ja sosiaalisiin suhteisiin. Työntekijät tekevät yhteistyötä asiakkaiden omaisten, läheisten, sosiaalityöntekijän, työ- ja päivätoimintojen sekä terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

Työntekijät ovat tavoitettavissa Hermannin ryhmäkodissa arkisin klo 6.30–21.30 välisenä aikana sekä viikonloppuisin klo 7.00–21.30. Yksikössä työskentelee aamuvuorossa 1 työntekijä ja iltavuorossa 2–3 työntekijää. Öisin henkilökuntaa ei ole paikalla, mutta asiakkaat voivat olla puhelimitse yhteydessä Viikin yöhoitajaan, joka arvioi asiakkaan tilannetta ja tulee tarvittaessa katsomaan asiakasta Hermannin.

1.2. Yksikön tiedot

Sosiaali- ja terveystoimiala, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Vammaispalvelut, Vammaispalvelut 2, Hermannin ryhmäkoti

Yksikön ohjaajat: 09 310 45033

Yksikön katuosoite: Haukilahdenkuja 15 A, 00580 Helsinki

Postinumero: 00580 Helsinki

sotepe.hermannin.ryhmakoti@hel.fi

Asuntoryhmän vastuhenkilö:

Tiina Nordin, palveluyksikön päällikkö

p. 09 310 73386

tiina.nordin@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

Hermannin ryhmäkodissa toimintamme lähtee asiakkaan tarpeesta. Työntekijät auttavat, hoitavat, ohjaavat ja tukevat asiakasta päivittäisissä toiminnoissaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta siten, että asiakas voi viettää mahdollisimman itsenäistä elämää kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan. Toiminta on asiakaslähtöistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista, perustuen asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan sekä asumisen toteuttamisen suunnitelmaan. Suunnitelmien ja tavoitteiden laatiminen tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä, heidän toimintakykynsä huomioiden, jolloin kuullaan asiakasta ja annetaan hänelle vaikuttamismahdollisuuksia. Toimintaa ohjaavat myös sosiaali- ja terveystoimialan yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet, jotka näkyvät erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena, asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, sekä asiakkaan arvostavana kohtamisena. Toiminnassa näkyvät myös Helsingin eettiset periaatteet ja arvot, kuten vastuullisuus ja turvallisuus.

Uudelle asiakkaalle asumisen toteuttamissuunnitelma tai tuetun asumisen palvelusuunnitelma tehdään 3kk sisällä muuttamisesta. Vanhoille asiakkaille suunnitelmat päivitetään vuosittain tai tarvittaessa.

2.1. Palvelun laatu

Hermannin ryhmäkodin toimintaa ohjaa vammaispalvelujen eri osa-alueita säättävä lainsäädäntö. Hermannin ryhmäkodissa kehitetään toimintaa lainsäädännön, kaupungin tavoitteiden ja yksikön arvojen mukaisesti. Toiminnan laatua seurataan myös asiakas- ja henkilöstökyselyillä sekä sisäisillä valvontatarkastuksilla. Myös omaisten ja läheisten mielipiteitä kuunnellaan.

Tämän lakiin perustuvan omavalvontasuunnitelman tarkoitus on ohjata työn suorittamista yksikössä. Omavalvontasuunnitelma toimii samalla oppaana muille, joiden on tarpeellista ymmärtää miten yksikön

hallinnollisia asioita ja asiakkaiden asioita hoidetaan. Omavalvontasuunnitelma on yksi toiminnan laadullinen mittari.

Laadun mittareita ovat myös asiakaskyselyt ja valvontaraportit sekä asiakaskirjaukset. Laadua voidaan havainnoida myös palvelun tasalaatuisuudella. Asiakkaan tulee saada yhtä hyvää palvelua riippumatta siitä, missä palveluyksikössä hän asuu. Laadukkaat palvelusuunnitelmat ja tapahtumakirjaukset auttavat vaikuttavan palveluohjauksen tavoitteiden saavuttamisessa. Tavoitteet ja tavoitteiden määrä suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa realistisiksi, jotta niitä voidaan tosiasiallisesti toteuttaa.

Toiminnan laatua kehitetään jatkuvasti yhdessä henkilökunnan kanssa. Henkilöstö suorittaa tarvittavia koulutuksia säännöllisesti. Havaittuihin epäkohtiin puututaan avoimesti ja kehitetään toimintaa paremmaksi. Päävastuu toiminnan laadusta ja kehittämisestä on palveluyksikön päälliköllä. Henkilöstö vastaa osaltaan päivittäisen toiminnan laadusta sekä ylläpitää osaamistaan. Henkilöstö myös huolehtii itse erilaisten pätevyyksien voimassa olosta.

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala 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.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tunnistetut riskit on kirjattu Hermannin ryhmäkodin omavalvontasuunnitelmaan kyseisiin asiakohtiin. Esimerkiksi hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit on kirjattu suunnitelmaan kyseisten otsikkojen alle.

Hermannin ryhmäkodissa on oma turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jossa on ryhmäkodin ja HOASin pelastussuunnitelma, henkilö- toimitila- ja rikosturvallisuuden yleistoimintaohjeet, palotarkastuspöytäkirjat, työsuojelu, turvallisuuskävelyt, poistumistieselvitykset ym. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain, päivitetty 2021. Suunnitelman tarkoituksena on ohjata päivittäistä työskentelyä turvallisemmaksi niin työntekijöille kuin asiakkaille. Palotarkastus on tehty viimeksi 06/2024. Hermannin ryhmäkodissa esiintyviä riskejä arvioidaan vuosittain. Arviointiin osallistuu koko henkilöstö.

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 materiaalihavinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat Työsuojelupakissa ja sen tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Työturvallisuuslain 10§ edellyttää kattavaa arvioita selvitystä vaaratekijöistä. Lisäksi edellytys on, että työnantajalla on hallussaan ajantasainen arviointi vaaratekijöistä.

Hermannin ryhmäkodissa riskejä ja vaaroja arvioidaan vuosittain. Arviointiin osallistetaan koko henkilöstö, joka vastaa vaarojen arvioinnin kartoituskyselyyn Työsuojelupakki- ohjelman kautta. Kyselyn pohjalta esihenkilö yhteistyössä asuntoryhmän turvallisuusvastaavan ja yhteistoimintavastaavan kanssa tekee arvioinnin. Kartoituskyselyssä tunnistetaan työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Työsuojelupakki on myös ohjelma, jonne vaarojen arviointi kirjataan ja jota kautta arviointeja voidaan hallita ja päivittää. Kirjaamisesta vastaa palveluyksikön päällikkö. Vaarojen arvioinnista laadittu dokumentti käydään läpi yhteisissä palaverissa henkilöstön kanssa.

Turvallisuuskävely suoritetaan ohjatusti kaikille uusille työntekijöille, opiskelijoille, harjoittelijoille ja tilapäishenkilöstölle. Turvallisuuskävelyn voi suorittaa esihenkilö tai perehdyttäjä. Kävelyllä henkilö perehdytetään rakennuksen tiloihin ja turvallisuuden kannalta kriittiseen tekniikkaan. Kierroksella huomioidaan tilojen palokuorma, hätäpoistumistiet ja -merkinnät, esteettömyys sekä käytävillä olevien vaahtosammuttimien ja sammutuspeitteiden kunto silmämääräisesti. Lisäksi varmistetaan, ettei pesuaineita tai muita haitallisia aineita säilytetä lukitsemattomissa tiloissa. Kertauksen vuoksi tehtävä turvallisuuskävely järjestetään kaksi kertaa vuodessa ja se dokumentoidaan täyttämällä ”Turvallisuuskierroslomake”, joka liitetään työturvallisuuspakkiin kierroksen liitteeksi. Uusi työntekijä, opiskelija tai harjoittelija perehdytetään lisäksi perehdytyslomakkeella. Hän tutustuu myös Hermannin ryhmäkodin turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmissa sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu.

Hermannin ryhmäkodissa noudatetaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelmaa, joka löytyy Sotepen intranet-sivulta hakusanalla valmiussuunnitelma. Lisäksi Hermannin ryhmäkodilla on oma pelastussuunnitelma, joka löytyy toimistosta punaisesta kansioista ja se päivitetään vuosittain. Mahdollisiin poikkeustilanteisiin on varauduttu mm. henkilöstön palo-, pelastus- ja ensiapukoulutuksilla. Lisäksi ryhmäkodissa harjoitellaan poistumisturvallisuutta, niin henkilöstön kuin asiakkaiden kanssa.

Hermannin ryhmäkotiin on myös hankittu 3 päivän kotivara, joka pitää sisällään ruokaa ja puhdasta vettä. Lisäksi asuntoryhmästä löytyy pattereilla toimivat radio, otsalamppuja ja taskulamppuja. Näiden kunto tarkistetaan säännöllisesti.

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. Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikössä. Rekisterinpitäjän seloste käsittelytoimista: <https://tietosuoja.fi/rekisterinpitajan-seloste-kasittelytoimista>.

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 asiainnoinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

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

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsittelee viranomainen. Helsingin kaupungin tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalain säädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Palveluyksikön päällikkö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. Palveluyksikön päällikön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät.

Palveluyksikön päällikkö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa 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@hel.fi

Hermannin ryhmäkodissa jokaista työntekijää ohjataan käymään DigiABC-valmennus, lisäksi perehdytyksessä käydään tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä asioita niin, että työntekijä ymmärtää omat vastuudet ja velvollisuudet.

Hermannin ryhmäkodissa on käytössä asiakastietojärjestelmä Apotti. Palveluyksikön päällikkö hakee työntekijöille käyttöoikeudet Apotin tukiportaalin kautta sovitun työroolin mukaisesti ja myöntää työntekijöille käyttöoikeudet aina työsuhteen mittaiseksi. Mikäli työntekijän työsuhde päättyy, poistetaan käyttöoikeudet viipymättä. Jokaisella työntekijällä on oma, henkilökohtainen käyttäjätunnus Apotti -asiakastietojärjestelmään. Tunnusta ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Saatuaan Apotin käyttöoikeudet, työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojärjestelmän käytössä sekä olemaan käyttämättä järjestelmää muuhun kuin työtehtäviensä hoitoon. Palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että työntekijän käyttöoikeudet ovat tehtävien mukaiset ja ajantasaiset.

Käyttöoikeuden saatuaan työntekijä sitoutuu käsittelemään vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin hänellä on asiakassuhde tai muu perusteltu syy. Työntekijän vaitiolovelvollisuus koskee kaikkea asiakastietojärjestelmässä olevaa tietoa. Asiakkaita koskevien tietojen käsittely vaatii aina ammatillista harkintaa. Työntekijän tulee kyetä arvioimaan, mitä tietoja hän todella tarvitsee työtehtäviensä hoitamiseen. Asiakaskertomukseen kirjataan ainoastaan asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta oleelliset asiat. Asiakasta koskevat tiedot päivitetään viipymättä ja päivittäiskirjaukset tulee tehdä mahdollisimman reaaliaikaisesti. Palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että kaikki työntekijät saavat riittävän perehdytyksen Apotti -asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä vammaistyön kirjaamiseen

liittyviin sovittuihin toimintatapoihin. Hermannin ryhmäkodissa on nimetty Apotti-koordinaattori/tukihenkilö, joka auttaa työntekijöitä asiakastietojen dokumentointiin liittyvissä asioissa. Palveluyksikön päällikön tehtävänä on myös auditoida sisäisesti kirjaamista kaksi kertaa vuodessa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intranetistä löytyy Apottiin liittyviä ohjeita, uusi kirjaamisen opas sekä koulutusvideoita. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intranetistä löytyy myös Tietosuojakäsikirja, joka on kattava ohjeistus kaikille henkilötietoja käsitteleville työntekijöille.

Mikäli palveluyksikön päällikkö katsoo, että on perusteltua syytä tarkistaa työntekijän asiakas- tai potilastietojen käsittelyä, hän voi ottaa yhteyttä tietosuojalakimieheen. Asiakastietojen käsittelystä annetun lain 20 §:n 4 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien tulee seurata ja valvoa, että sen antamaan palveluun liittyvä tietosuoja ja tietoturva toteutuvat. Mikäli joku on lainvastaisesti käsitellyt asiakastietoja, tulee asianomaisen palvelujen antajan ryhtyä oma-aloitteisesti tarvittaviin toimenpiteisiin.

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.

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.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.) Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Hermannin ryhmäkodissa työntekijät ovat velvollisia tekemään havisemistaan turvallisuuspoikkeamista, kuten vioista ja puutteista, turvallisuuspoikkeamailmoituksen Työsuojelupakki-järjestelmään. Työntekijöillä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin, sekä ottaa esiin työssään havaitsemansa huono tai epäasiallinen kohtelu, poikkeava toiminta, tai vaaratilanteet. Tilanteet selvitetään, dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään ja tapahtumista tehdään tilanteen mukaan tarvittavat ilmoitukset. Palveluyksikön päällikön tulee käsitellä tilanne asianomaisten kanssa viipymättä ja päättää jatkotoimenpiteistä. Palveluyksikön päällikkö käsittelee kaikki työntekijöiden tekemät ilmoitukset Työsuojelupakissa ja kirjaa sinne tapauksen syntyyn myötävaikuttaneet tekijät sekä toimenpiteet, joilla tapahtuma voidaan jatkossa estää. Turvallisuuteen liittyvissä asioissa voidaan konsultoida myös toimialan turvallisuusjohtoa, työsuojelua sekä työterveyshuoltoa. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus. Työntekijöitä on rohkaistu tekemään ilmoitukset aina epäkohdan havaittaessa.

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, kirjaamiskäytänteet, asiakkaan/potilaan tunnistaminen sekä menetelmät tiedonkulun varmistamisessa.

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. Palveluyksikön päällikkö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

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

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Ilmoitusten käsittelijät (palveluyksikön päällikkö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä 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 käsittely kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

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

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. 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. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määrittellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

Hermannin ryhmäkodissa epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään yllä olevan kuvauksen mukaisesti vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely varmistetaan pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokouksen asialistalla. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti työyhteisöpalaverissa ketään työntekijää syyllistämättä sekä yhdessä pohditaan, miten vastaava tilanne voidaan tulevaisuudessa estää tapahtumasta. Uuden työntekijän kanssa käydään yhdessä läpi, miten HaiPro- ja SPro-ilmoitukset tehdään.

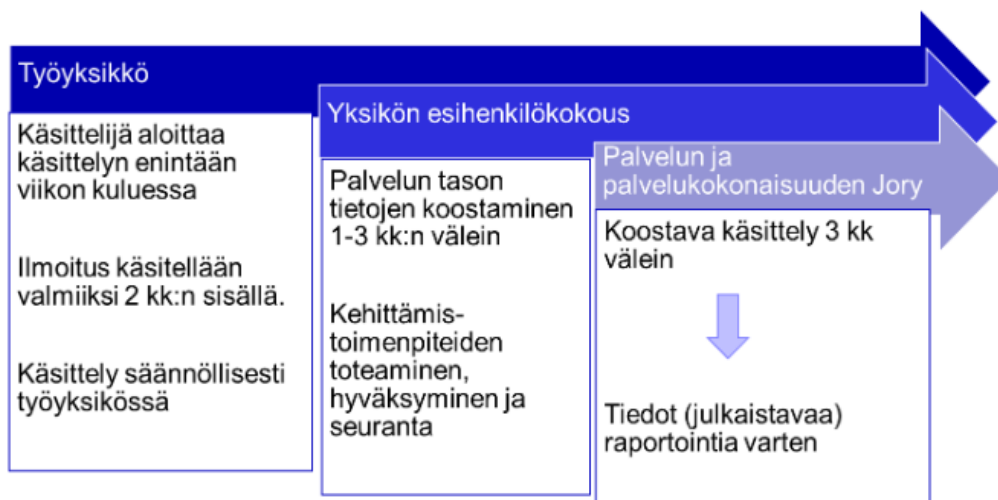
	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
HaiPro	Työyhteisöpalaveri	n. 1x kk/ tarvittaessa	Palveluyksikön päällikkö	Työyhteisöpalaverin muistio
SPro	Työyhteisöpalaveri	n. 1x kk/ tarvittaessa	Palveluyksikön päällikkö	Työyhteisöpalaverin muistio
Työsuojelupakki	Työyhteisöpalaveri/ yksittäinen työntekijä	n. 1x kk/ tarvittaessa	Palveluyksikön päällikkö	Työyhteisöpalaverin muistio

Yksikön (organisaation taso 4) ja alayksikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakas- ja/tai potilasturvallisuuden tilaa ja yksikön toimintaa koskevia epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti, kuitenkin vähintään 4 kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken.

Palvelun johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma – ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) sekä toimintakäytäntöjen muutoksia vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Palvelun johtoryhmä käsittelee kolmen kuukauden välein myös toimialan julkaistavaa raporttia varten koostetut palvelua koskevat tiedot omavalvonnan sekä sen havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden osalta.

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) niin ikään kolmen 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.

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



Epäkohta- ja vaaratapahtumien käsittely palvelukokonaisuudessa.

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 turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla 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.

Hermannin ryhmäkodissa pyritään arjen työssä arvioimaan, tunnistamaan, havaitsemaan sekä ennaltaehkäisemään vakavia vaaratapahtumia. Asuntoryhmässä noudatetaan toimintaohjetta ”TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa”. Tarvittaessa työntekijöille varmistetaan tuki työterveyshuollosta tai henkilöstöhallinnosta.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Asiakkaiden ja/tai potilaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoimista 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 määrittellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Hermannin ryhmäkodin työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia päivittäin. Niihin liittyvät asiat ja havainnot kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Myös lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen asiakkaalle antamat ohjeet ja niiden toteuttaminen dokumentoidaan. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyviä riskejä on puutteellinen tiedonkulku eri toimijoiden välillä, sillä työntekijöillä ei ole oikeutta terveysasemien, yksityisten toimijoiden eikä sairaaloiden potilaskirjauksiin tai niiden näkyminen Apotissa on usein rajoitettua. Asiakkailta on myös itse mahdollisuus estää ohjaajia näkemästä terveydenhuoltoon liittyviä tietoja asiakastietojärjestelmässä. Asiakkaalta pitää saada suostumus yhteistyön tekemiseen hoitotahojen kanssa. Työntekijät ovatkin tarvittaessa yhteydessä hoitavaan tahoon puhelimitse tai Apotin työkoriviesteillä.

Tiedonkulun varmistamiseksi ohjaajat pyrkivät olemaan asiakkaiden tukena terveydenhuollon käynneillä. Sijaisten käyttöä näissä tilanteissa tulee välttää. Tilanteet tulee kuitenkin arvioida tapauskohtaisesti, sillä on myös tärkeää, että ryhmäkodissa on tarvittaessa lääkeluvallinen työntekijä paikalla.

Hermannin ryhmäkodin asiakkaiden vointia arvioidaan jatkuvan arjessa tapahtuvan havainnoinnin lisäksi vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa asumisen suunnitelmaa tehdessä. Asumisen toteuttamissuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan voinnin tilannetta ja laaditaan sen myötä tavoitteita. Suunnitelman tekemisen tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja arvioimiseen oman toimintakykynsä puitteissa. Kaikki asiakasta koskevat suunnitelmat tallennetaan asiakastietojärjestelmään.

Hermannin ryhmäkodin asiakkaat käyttävät pääsääntöisesti julkista terveydenhuoltoa. Asiakkaiden terveydenhuollosta vastaavat ensisijaisesti:

- **Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskus**
puh: 09 310 50333
Työpajankatu 14 A, 00580 Helsinki
Aukioloajat:
ma-to 8.00–16.00, 16.00–20.00 ajanvarauksella
pe 8.00–16.00
la-su suljettu
- **Kehitysvammapoliklinikka**
puh. 09 310 40400
Sofianlehdonkatu 8, A-rakennus, 00610 Helsinki
- **HUS Hematologian poliklinikka:**
puh: 09 471 74900

Päivystysapua asiakkaamme saavat Haartmanin sairaalan päivystyspoliklinikalta. Haartmanissa hoidetaan ympäri vuorokauden vaativaa kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita. Siellä hoidetaan iltaisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä myös asiakkaita, joiden sairaus tai vamma ei voi odottaa oman terveysaseman aukeamista. Päivystysapu-puhelinpalvelusta p. 116 117 saa terveydenhuollon ammattilaisen apua, neuvoja ja ohjeita ympäri vuorokauden. Päivystysapuun tulisi soittaa ennen päivystykseen hakeutumista. Haartmanin sairaala toimii osoitteessa Haartmaninkatu 4.

Päivystyksen tiedot osoitteessa:

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/sairaalat/haartmanin-sairaala-ja-paivystys/haartmanin-paivystys/>

Vakavissa ja äkillisissä sairastapauksissa ja vammoissa tulee soittaa Hätäkeskukseen 112.

4.3.2 Ravitseminen

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.

Hermannin ryhmäkodissa ateriat valmistetaan itse. Ryhmäkodin työntekijät tekevät tukku- ja ruokatilaukset. Tukku tilaus tulee kerran viikossa asuntoryhmään. Työntekijät ottavat toimitukset vastaan ja huolehtivat tuotteiden oikeaoppisesta käsittelystä niin säilytyksen kuin kuumentamisen osalta. Tuotteille tehdään vastaanottotarkistus ja mitatut lämpötilat ja mahdolliset poikkeukset merkitään niille varattuihin lomakkeisiin asianmukaisesti.

Asiakkailla mahdollistetaan valmiit ruokailut ryhmäkodissa 4 kertaa vuorokaudessa. Sen lisäksi tuetaan asiakkaita yksilöllisiin valintoihin ruokailuiden osalta. Asiakkailla on omissa kodeissaan keittiöt, jotka mahdollistavat ruokien säilytyksen ja valmistamisen. Asiakkaalle mahdollistetaan ruokien valmistaminen itsenäisesti tai tuetusti asiakkaan niin halutessa ja pystyessä osallistumaan itse toimintaan. Asiakas voi halutessaan syödä osan päivän aterioista omassa kodissaan. Sen lisäksi asiakasta tuetaan kauppaostosten tekemisessä ja tarvittaessa harjoitellaan myös maksamista.

Ravitsemukseen liittyvät riskit ovat yleensä sellaisia, joissa asiakas ei kykene tai halua syödä riittävästi tai tarpeeksi monipuolisesti. Moni asiakkaista tarvitsee myös ohjausta siihen, että ravinnon määrä ei ole liian suuri kulutukseen nähden. Asiakkaiden yksilöllisiin ravitsemusasioihin saadaan tarvittaessa konsultaatioapua Kehitysvammapoliklinikan ravitsemusterapeutilta.

4.3.3 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautiin mukaisten yleisvaarallisten- ja valvottavien tartuntatautiin leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatautiin tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnan jäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toimintaan.

Hermannin ryhmäkodissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaoheita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Tarvittaessa henkilökunta voi pyytää konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveyspalveluissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Hermannin ryhmäkodissa käy siivouspalvelu kerran viikossa. Siivouspalvelut ostetaan Hus Runkopalvelujen kautta. Siivouspalveluita on mahdollista tehostaa silloin kuin siihen on tarvetta, kuten infektiotaikana. Jokainen henkilökunnan jäsen huolehtii yleisestä siisteydestä oman työvuoronsa aikana.

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

Asiakkaita ohjataan ja tuetaan huolehtimaan omasta hygieniastaan. Käsienpesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus ryhmäkodin keittiön käsienvpesupisteellä. Epidemioiden aikana käsihygienia on erilaista, esim. käsien desinfiointi on mahdollista jo heti ulko-oven luona. Asiakkaita ohjataan ja autetaan huolehtimaan myös oman asuntonsa siisteydestä. Pyykkihuollosta vastataan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisesti.

Pesuaineita säilytetään lukitussa pyykkituvassa ja alakerran varastossa, joihin on avaimet vain työntekijöillä.

Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassia, koska asuntoryhmässä käsitellään pakkaamattomia ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita.

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.

Vammaistyössä on käytössä oma lääkehoidon suunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet mm. lääkkeiden jakamisesta, säilyttämisestä ja lääkehoitoon perehdyttämisestä. Hermannin ryhmäkodissa on tehty sen perusteella oma lääkehoidon käytäntöjen kuvaus, joka on linjassa vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelman kanssa. Lääkehoidon riskejä ehkäistään huolehtimalla riittävästä määrästä lääkeluvallisia työntekijöitä joka vuoroon. Lääkeluvallinen työntekijä huolehtii asiakkaiden lääkehoidosta.

Hermannin ryhmäkodissa asiakkaiden lääkkeet säilytetään asianmukaisesti toimiston lukollisessa lääkehuoneessa. Osa asiakkaista huolehtii lääkkeiden hankinnasta, säilyttämisestä sekä niiden käyttämisestä ja ottamisesta itsenäisesti. Lääkepoikkeamista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Lääkepoikkeamien jälkeen arvioidaan yksikön toimintaa ja tilanteiden ennaltaehkäisyä.

Turvallisen lääkehoidon perusta on kokonaisvaltaisen lääkityksen selvittäminen, josta vastaa lääkäri. Lisäksi Apotti-järjestelmä ilmoittaa mahdollisista interaktioista. Lääkelistalla tulee olla vain lääkärin määräämiä lääkkeitä, joista on selkeät annosteluohjeet. Asiakkaiden itse ottaessa lääkkeensä voi olla hankalaa seurata ja ohjata asiakkaan lääkitystä. Näissä tilanteissa tulee yhdessä asiakkaan kanssa arvioida hänen kykyään hoitaa lääkitystään.

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 lääkinällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan mm. kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla lääkinällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Vastuut, koulutuksista huolehtiminen sekä toiminnan seurantatavat kuvataan yksikön omavalvontasuunnitelmassa.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Medusa-laiterekisterin ylläpito ostetaan HUS Lääkintätekniikalta. Lääkintätekniikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

Lääkinnällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintätekniikka sekä laitetoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintätekniikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin.

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitetut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

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

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Palveluyksikön päällikkö, laitevastuuhenkilö

Hermannin ryhmäkodissa noudatetaan toimintaohjetta ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla” (TOIM010). Tarvittaessa esihenkilö huolehtii, että jokainen työntekijä osaa käyttää yksikössä olevia lääkinällisiä laitteita ja tarvittaessa huolehtii vaadittavasta koulutuksesta työntekijöille.

Lääkintälaitteita ryhmäkodissa ovat mm. verenpainemittari, korvalamppu, kuumemittari, 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-ilmoitukseen tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta tai haetun palvelun myöntämisestä.

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

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

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. Erikseen on säädetty aikarajat:

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiselle (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulokipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotuki-asiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Sosiaali- ja terveysneuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse.

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 omaan hoitoonsa tai palveluunsa liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

Vammaisten asumispalveluita haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kautta, joka tekee palvelusuunnitelman sekä täyttää SAS-arvion ja toimittaa sen kehitysvammahuollon SAS-työryhmälle. Helsingin kaupungin vammaisneuvonta ohjaa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei vielä ole nimettyä sosiaalityöntekijää.

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. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta sekä alaikäisten kohdalla myös asiakkaan huoltajien ja/tai vanhempien näkemys sekä omista voimavaroistaan että asiakkaan tilanteesta. 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.

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

Hermannin ryhmäkodissa laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa vuosittain asumisen toteuttamissuunnitelma tai tietun asumisen palvelusuunnitelma. Suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmä Apottiin. Suunnitelmakeskustelussa arvioidaan mennyttä ja pohditaan tulevaa. Suunnitelmassa huomioidaan kunkin asiakkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Päivittäisessä arjen työssä huomioidaan asiakkaan suunnitelman tavoitteet. Suunnitelman päivittäminen on nimetyn työntekijän vastuulla.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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

Hermannin ryhmäkodissa asiakas osallistuu arkensa suunnitteluun. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät otetaan huomioon niin arjessa kuin toimintaa mietittäessä. Asiakastietojärjestelmä Apottiin kirjataan nämä tilanteet aina tarkoin ylös.

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

Hermannin ryhmäkodin asiakkaille laaditaan osana palveluntoteuttamissuunnitelmaa suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi (IMO-suunnitelma). Suunnitelma tehdään Apotti –asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, työ- ja päivätoimintojen ja tarvittaessa asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Tarpeen mukaan työntekijät voivat konsultoida myös Kehitysvammapoliklinikan työntekijöitä, kuten puheterapeuttia tai psykologia.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Hermannin ryhmäkodissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuusosaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tulleet kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakkailla tulee aina olla aktiivinen rooli omassa palvelussaan ja palveluista pitää syntyä hyviä asiakaskokemuksia. 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.

Hermannin ryhmäkodissa pidetään säännöllisesti asukaskokouksia, n. 1xkk. Asukaskokouksista kirjataan muistio. Jos asukas ei ole ollut asukaskokouksessa paikalla, on hänen kanssaan jälkeensä käyty kokouksen muistio läpi. Asukaskokouksissa käsitellään esimerkiksi ajankohtaisia asioita, käydään läpi yhteisiä sopimuksia liittyen asuntoryhmän toimintaan ja suunnitellaan tulevia tapahtumia. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus tulla kokouksissa kuulluksi.

Ryhmäkodissa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä vahvistetaan myös säännöllisesti olevilla yhteisillä retkillä, ulkoiluilla ja juhla-illoilla. Näihin asiakkaat voivat halutessaan osallistua.

Asiakastytyväisyyskysely on tehty keväällä 2024.

Omaisiin pidetään yhteyttä tarvittaessa erilaisin viestintäkeinoin. Lisäksi kerran vuodessa pidetään omaistenilta, ns. puurojuhla.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla.

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

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

Asiakaspalautetta saadaan Hermannin ryhmäkodissa arjessa asiakastyön yhteydessä. Lisäksi asiakaspalautetta saadaan asiakkailta tai yhteistyötahoilta puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Asiakaspalautetta saadaan myös opiskelijoiden ja keikkalaisten kautta. Jos asuntoryhmän asiakas tai

hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus. Palautetta voi antaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään tarvittaessa työyhteisön kokouksissa.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355. Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>. Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi. Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiössä 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. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheutonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsitellyn 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 yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/ potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista. Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä.

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.

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä. 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 ohjeistuksen 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 pelastustoimessa 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.

Hermannin ryhmäkodissa on 6 ohjaajan vakanssia. Palveluyksikön päällikkö työskentelee myös toisessa vammaispalveluiden yksikössä. Asuntoryhmässä on aamuvuorossa yleensä 1 työntekijää ja iltavuorossa 2 työntekijää. Toisinaan on myös työntekijä ns. välivuorossa. Työntekijät tekevät jaksotyötä kahdessa vuorossa. Lokakuusta 2024 ryhmäkodissa aloittaa lähihoitajaoppisopimusopiskelija.

Henkilöstön palkkaamisessa esihenkilö noudattaa Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistusta, jonka mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on osaamisen ja vaadittavan tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Palveluyksikön päällikkö	1	
Ohjaaja AMK (sosionomi)	1	
Ohjaaja (lähihoitaja)	4	
Ohjaaja (vajaamielishoitaja)	1	
Yhteensä	7	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Työnantajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuhenkilön 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.

Hermannin ryhmäkodissa on olemassa perehdytyslomake, joka löytyy toimistosta. Uudelle työntekijälle nimitään aina perehdyttäjää. Lisäksi työntekijöitä kannustetaan erilaisiin joko lakisääteisiin, mm. EA- tai vapaaehtoisiin koulutuksiin.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi ja sen tulee selvittää työhyvinvoinnin toteutumista esimerkiksi erilaisten kyselyiden (mm. Fiilari- ja Kunta10) avulla. Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työnohjausta.

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 palveluyksikön päällikön vastuulla.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Yt-vastaava valitaan vaaleilla kahden vuoden välein. Viimeisimmät vaalit on pidetty Hermannissa 2024 ja YT-vastaavaksi valittiin Anna-Riikka Suomi. Yhteistoimintavastaava toimii yhteistyössä esihenkilön kanssa. Vastuuhenkilö edistää kaupungin strategian ja tavoitteiden toteutumista sekä tuloksellista toimintaa yhdessä esihenkilön kanssa.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan turvallisuuteen liittyviä lakeja, määräyksiä, ohjeita, toimintamalleja ja menettelytapoja. Turvallisuus on kaikkien yhteinen asia ja jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista.

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 velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti Hermannin ryhmäkodissa. Työntekijät ottavat kausi-influenssarokotteen vuosittain. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Työntekijät ja opiskelijat antavat esimiehelle selvityksen rokotteen ottamisesta. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajan 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.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran henkilöstösivulta, THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi” (2017) sekä työterveyslaitoksen verkkosivuilta (Tuberkuloosiin liittyvät terveystarkastukset).

Tartuntatautilain mukaan kaikki salmonellatartunnat ovat yleisvaarallisia tartuntatauteja. Tartuntatautilain (1227/2016) 56§:n ja -asetuksen (146/2017) mukaan työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tällä ole salmonellatartuntaa, kun henkilö työskentelee elintarvikeriskityössä. Tarkastuksesta kirjoitetaan todistus. Terveydentilan selvitys ja selvityksestä

annetusta todistuksesta ohjeistetaan intran henkilöstösivulla, ohjeet-alustalla epidemiologisen toiminnan antamassa ohjeessa sekä THL julkaisussa ”Toimenpideohje salmonellatartuntojen ehkäisemiseksi” (2019).

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Hermannin ryhmökodin turvallisuussuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden myös etäpalvelujen käytön periaatteet. Rakennuksen pohjapiirroksat on liitetty osaksi turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaa. Ne löytyvät turvallisuus- ja pelastussuunnitelman kansioista. Pohjapiirros on myös esillä eteisessä palohälytysjärjestelmäkaapin lähetyvillä.

7.1 Toimintaympäristö

Hermannin ryhmäkoti sijaitsee Hermannin kaupunginosassa hyvien kulkuyhteyksien ja palveluiden äärellä. Ryhmäkoti sijaitsee HOAS:in opiskelija-asuntojen kanssa samassa kerrostalossa mutta omalla sisäänkäynnillä. Ryhmäkoti tarjoaa yhteisöllistä asumista, ent. palveluasuminen, 13 asiakkaalle. Ryhmökodin asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan samassa portaassa kolmessa eri kerroksessa. Jokaisessa asunnossa on invamitoitettu kylpyhuone ja avokeittiö. Asuntojen lisäksi ryhmökodin 1. kerroksessa sijaitsevat keittiö ja ruokailutila, 3. kerroksessa olohuone, jossa voi viettää aikaa yhdessä muiden asiakkaiden kanssa. Työntekijöiden toimisto ja sosiaalityöt sijaitsevat 2. kerroksessa. Ryhmökodilla on oma pyykkitupa, mutta saunat ovat yhteiset HOAS:in opiskelija-asuntojen kanssa.

Asiakkaat käyttävät sisään tullessaan sekä poistuessaan pääovea, josta pääsee vapaasti kulkemaan. Lisäksi on varapoistumisteitä, joita käytetään vain hätätilanteissa.

Asumisen palvelut/Asuntovuokraus vastaavat erityisryhmien tukiasuntojen vuokraustoiminnasta. Hermannin ryhmökodin tilat sekä asunnot tukiasumisessa ovat välivuokrattuja asuntoja. Hermannin ryhmökodin kiinteistön, Haukilahdenkuja 15 A omistaa HOAS (Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö) OY, joka vastaa myös kiinteistön huollosta.

Kiireettömät vikailmoitukset tehdään sähköisesti osoitteessa: www.hoas.fi. Kiireellisen vikailmoituksen voi tehdä toimiston aukioloaikoina (ma-pe klo 10–16) soittamalla asiakaspalveluun p. 09 549 900. Toimistojen ulkopuolella kiireellinen vikailmoitus tehdään päivystysnumerossa 24/7 p. 020 491 2720.

Helsingin kaupungin palvelukartasta löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumispalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartta osoitteessa: <https://palvelukartta.hel.fi/>.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden tarkoituksena on väestön ja yksilön terveyden ylläpitäminen ja edistäminen sekä ennalta ehkäistä, vähentää ja poistaa sellaisia elinympäristössä esiintyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittaa (terveysturvallisuus).

Tässä laissa tarkoitetaan terveyshaitalla ihmisessä todettavaa sairautta, muuta terveydenhäiriötä tai sellaisen tekijän tai olosuhteen esiintymistä, joka voi vähentää väestön tai yksilön elinympäristön terveellisyttä.

Terveysturvallisuuden 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntymisen. Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun

muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Hermannin ryhmäkodin sijainnissa ja ympäristössä on joitain riskitekijöitä, joskaan niistä ei ole ollut vaaratekijöitä suoraan ryhmäkodille. Vieressä kulkee vilkasliikenteinen Haukilahden rantatie. Lisäksi kiinteistön naapurissa on vankila.

Yölliset vaaratilanteet, tulipalot yms. saattavat sisältää erityisen riskin asiakkaiden heikentyneen toimintakyvyn vuoksi. Asuntoja korjataan tarpeen mukaan, mikä vähentää riskejä asumisessa. Hermannin ryhmäkodin yhteistilojen ja asuntojen kunnostustöistä vastaa kiinteistön omistaja HOAS, jolle vikailmoitukset havaituista puutteista tehdään. Osa mahdollisista muutostöistä kuuluvat vuokranantajalle eli Asu- mispalveluiden asuntovuokraukselle. Ohjaajat tekevät vikailmoitukset puutoksia havaitessaan. Asun- toihin liittyvä riskitekijä on myös, jos asiakas ei itse kerro asunnossa hajonneista tai rikkoutuneista asi- oista. Ohjaajat käyvät asunnoilla kotikäyntien yhteydessä, missä havainnoidaan asuntojen kuntoa. Asi- akkaat siivoavat asuntonsa itse tai ohjatusti. Säännöllinen siivous vähentää erilaisia hygieniaan liittyviä riskitekijöitä, kuten tauteja tai haittaeläinten esiintymisiä. Talous- ja käyttöveden saatavuusongelmissa esimerkiksi onnettomuuden seurauksena, on puhdasta vettä varattuna yksikössä rajoitettu määrä. Vettä on myös saatavilla rajoitetusti kaupoista tai vesikatkon pitkittyessä keskitetystä jakelusta.

Ilmanvaihdon ongelmista työntekijät voivat olla Hekan lisäksi yhteydessä työterveyshuoltoon.

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Terveydensuojelulain (763/1994) tarkoitus on väestön ja yksilön terveyden ylläpitäminen ja edistäminen sekä ennaltaehkäistä, vähentää ja poistaa sellaisia elinympäristössä esiintyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveystahtia.

Hermannin ryhmäkoti on osa kerrostalokiinteistöä ja pihapiiriä. HOAS vastaa kiinteistön omistajana rakennuksen kunnosta tehdyistä selvityksistä ja ylläpitotöistä. HOAS vastaa huoltosuunnitelmista kiin- teistöön ja teknisiin laitteisiin, sekä rakennuksen väestönsuojan laitteiden ja varusteiden huollosta ja kunnossapidosta, savunpoistolaitteiston testauksista, tai ilmanvaihtolaitteiden nuohouksesta ja puh- distuksesta. Lisäksi muut kiinteistöön liittyvät toimet, kuten tuholaiistorjunta tms. kuuluvat HOASin vas- tuualueelle. Työntekijät osaavat ottaa yhteyttä kiinteistöhuoltoon tarvittaessa.

Työntekijät seuraavat toiminnassa käytettävien laitteiden kuntoa ja reagoivat havaitsemiinsa puutteit- siin. Hermannin ryhmäkodissa on ohjaajien tiedossa yhteystietokansio, missä on tarvittavia yhteystie- toja kiinteistön ja laitteiden huoltoon ja korjauksiin liittyen (mm. kodinkoneet jne.)

Tilojen järjestyksestä pidetään huolta. Henkilökunta vastaa omalla osallaan tilojen siisteydestä, hy- gieenisenä ja puhtaana pitämisessä. Lisäksi työntekijät ilmoittavat Palmiaan siivouksessa puutteita havaitessaan. Työntekijöitä koulutetaan ja perehdytetään toimimaan työssään vastuullisesti ja turvalli- sesti, sekä noudattaa huolellisuutta toiminnassaan. Työntekijät tulevat vain terveenä töihin. Asiakkaita autetaan ja ohjataan toimimaan vastuullisesti heidän sairastuessaan, tartuntojen välttämiseksi.

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. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työntekijän työtä ja ammattitaitoa.

Hermannin ryhmäkodilla on nimetty ekotukihenkilö, joka opastaa ja kannustaa työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Ekotukihenkilölle tarjotaan kaupungin ja toimialan toimesta koulutusta ja tukea.

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 vastaanottoonpaikkaan. Hermannin ryhmäkodissa syntyvä jäte lajitellaan. Kiinteistössä on jätehuone, jonne viedään ryhmäkodin ja asiakkaiden jätteet.

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. Kemikaalit, kuten pesuaineet ja desinfiointiaineet ovat vaaramerkittyjä aineita. Niiden luetteloinnista säätelee valtioneuvoston asetus kemiallisista tekijöistä työssä (715/2001). Vaaramerkityistä aineista on yksikössä saatavilla turvallisuustiedotteet. Käytöstä poistuvat kemikaalit hävitetään asianmukaisella tavalla. Kemikaaliluettelo päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Kemikaaliturvallisuuteen liittyvä tieto, ohjeet ja lomakkeet löytyvät keskitetysti Sosiaali-, terveystoimialan intrasta: Palvelut ja tuki - Kestävä Helsinki - Kemikaaliturvallisuus.

7.4 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.

Ryhmäkodissa käytetyistä palveluista on tehty sopimus Helsingin kaupungin kanssa hyödyntäen kaupungin asiantuntijuutta. Hankinnoissa käytetään Helsingin kaupungin sopimusliikkeitä. Epäselvissä tilanteissa asuntoryhmästä ollaan yhteydessä Helsingin kaupungin hankinta-asiantuntijoihin ja tehdään hankinnat yhteistyössä heidän kauttaan.

Hermannin ryhmäkodissa on käytössä tukipalveluina mm. laitoshuoltopalvelut, kuljetuspalvelut, lääkintälaittepalvelut, ruokapalvelut sekä tilapalvelut.

7.4.1 Kuljetukset

Helsingin matkapalvelu järjestää kuljetuksia vammaisille henkilöille. Kuljetuspalvelut haetaan asiakkaan omalta sosiaalityöntekijältä. Helsingin kaupungin palvelukeskus vastaa matkojen välityksestä, kuljetusten seurannasta ja valvonnasta. Liikennöinnistä huolehtivat sosiaali- ja terveystoimialan kilpailuttamat yksityiset liikennöitsijät.

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on palveluyksikön päällikön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään palveluyksikön päällikön 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.

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.

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

Omavalvontasuunnitelma toimitetaan allekirjoitettuna toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö. Omavalvontasuunnitelmasta toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

Lisäksi Hermannin ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa paperiversiona aulan ilmoitustaululla.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Päivämäärä:

Lila-Marjut Rajamaa, Vammaispalvelut 2 päällikkö

Tiina Nordin, Palveluyksikön päällikkö, Hermannin ryhmäkoti

Helsinki

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

Sosiaali- ja terveystieteiden

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi