

Hyvösen ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma 2023

12.10.2023

Helsinki

Sisällys

4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
4.2. Asiakas- ja potilastyön riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	7
4.2.1. Sosiaalihuoltolain 48 § ilmoitusvelvollisuus	8
4.2.2. HaiPro	9
4.2.3. SPro	9
4.2.4. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely ja raportointi organisaation eri tasoilla	10
4.2.5. Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely	11
4.2.6. Korjaavat toimenpiteet	11
4.3. Työsuojelupakki	11
5.1. Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko	12
5.2. Asiakaskohtainen suunnitelma	12
5.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
5.4. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	13
5.5. Asiakkaan kohtelu	14
5.6. Osallisuus ja asiakaspalaute	14
5.7. Sosiaali- ja potilasasiamies	15
5.8. Sosiaali- ja terveysneuvonta	16
5.9. Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	17
6.1. Palvelujen saatavuuden määrääjät	18
6.2. Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	18
6.2.1. Terveysten- ja sairaanhoito	18
6.2.2. Lääkehoito	19
6.2.3. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	20
6.2.4. Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt ..	21
6.2.5. Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö	21
6.2.6. Muut palvelut, esim. alihankintana tuotetut palvelut	22
7.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	22
7.2. Rekrytointi	23
7.3. Henkilöstö osana turvallisuustyötä	23
7.4. Henkilöstön rokotukset	24
7.5. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi	25
8.1. Toimitilat	25
8.2. Tukipalvelut	26
8.2.1. Kuljetukset	26
8.3. Ympäristötyö	26
8.4. Teknologiset ratkaisut	26
9.1. Asiakas- ja potilastietojen käsittely	27
9.2. Koulutus ja ohjeistus	27
9.3. Tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	28

LIITE1: Jätehuoltosuunnitelma

LIITE2: Asiakirja Hyvösen ryhmäkodin tietosuojakäytännöistä

Johdanto

Tämä on vammaisten asumispalvelujen Hyvösen ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma on esillä yksikön ilmoitustaululla paperiversiona, siihen voivat kaikki halukkaat tutustua. Toimialan yhteinen sekä yksiköiden suunnitelmat ovat saatavilla myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi). Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti. Toimintaa kehitetään asiakkailta sekä henkilökunnalta saatava palautteen avulla.

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2011) 10 §:ssä säädetään, että hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämistä vastaavalle kuuluvaa palvelutuotantoa. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 40 § (612/2021) edellyttää, että hyvinvointialueen on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialuetta koskeva sääntely koskee myös Helsingin kaupunkia (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla 2 § 2 mom.).

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

Asiakasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026 (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2).

Omavalvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu; asiakkaiden yhdenvertaisuus; tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelmat ovat osa toimialan omavalvontaohjelmaa.

1. Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Tämä asiakirja on Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan vammaisten asumispalveluiden Hyvösen ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan organisaatorakenne on:

- toimiala: sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
- palvelukokonaisuus: perhe- ja sosiaalipalvelut
- palvelu: vammaistyö
- yksikkö: vammaisten asumispalvelut

- alayksikkö: Hyvösen ryhmäkoti

Suunnitelmia tarkastetaan vuosittain. Kehittämistoimenpiteet merkitään suunnitelmaan.

2. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Yksikön nimi: Hyvösen ryhmäkoti

Yksikön käyntiosoite: Kotkankatu 14-16 A, 00510 Helsinki

PL 51766, 00999 Helsingin kaupunki

Palvelun vastuuhenkilö: Ritva Ojala, johtava ohjaaja 09 310 74309, ritva.ojala@hel.fi

3. Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja luottamushenkilöitä, ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsernissa.

Vammaisten asumispalveluiden tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa asumispalveluita vammaisille henkilöille. Apua ja tukea järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan ympärivuorokautisesti tai osavuorokautisesti.
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia ja tukea lääkehuollossa
- tukea asiakkaiden itsemääräämisoikeutta

Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään palveluasumisryhmissä ja ryhmäkodeissa. Palveluasuminen on tarkoitettu henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsevat apua päivittäisissä toiminnoissa jatkuvasti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti, mutta eivät ole laitoshoidon tarpeessa. Sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua järjestetään sekä ryhmämuotoisesti, että tukiasunnoissa. Lisäksi vammaisten asumispalvelut tarjoavat lyhytaikaista asumista sekä asumisen sosiaaliohjausta.

Vammaisten asumispalvelujen toiminta lähtee asiakkaiden tarpeesta. Työntekijät auttavat, hoitavat, ohjaavat ja tukevat asiakasta tämän päivittäisissä toiminnoissaan.

Hyvösen ryhmäkoti tarjoaa kahdeksalle kehitysvammaiselle aikuiselle ympärivuorokautista palveluasumista. Kolme paikoista ovat pysyväissijoituksen periaatteella, loput viisi ovat väliaikaisen sijoituksen paikkoja. Tämä tarkoittaa, että ryhmäkodissa asiakaskunta vaihtuu suhteellisen usein, eikä asiakaspaikat ole välttämättä aina täynnä. Asiakkaat voivat tulla esimerkiksi odottamaan jatkosijoitusta aiemmasta palvelusta, joka ei ole vastannut sen hetkistä palvelun tarvetta. Yksikössä

on henkilökuntaa paikalla vuorokauden ympäri; kaksi työntekijää aamuvuorossa, kaksi iltavuorossa sekä yksi yövuorossa.

Ryhmäkodin työntekijät tarjoavat hoitoa, ohjausta ja tukea sekä virikkeellistä elämänsisältöä asukkaille yksilöllisesti suunniteltuna. Oleellinen työmuoto on myös verkostotyö ja palveluohjaus. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa terveydenhuollon palvelut, sosiaalityö, omaiset, edunvalvonta sekä vammaisten työ- ja päivätoiminta. Myös muiden asiakkaan kannalta tärkeiden henkilöiden tai toimijoiden kanssa toteutetaan yhteistyötä.

Ryhmäkodin kanssa samassa rapussa asuu myös seitsemän tukiasukasta omissa asunnoissaan. Tukiasukkaat saavat tarvitsemansa tuen ja avun ryhmäkodin henkilökunnalta. Ryhmäkodin läheisyydessä kävelymatkan päässä asuu kaksi asiakasta yksiköstä saatavan tuen avulla. Lisäksi ryhmäkodissa on yksi paikka helsinkiläisille vammaispalvelun asiakkaille äkillisiä kriisitilanteita varten. Kriisitilanteet voivat olla esimerkiksi asunnon remontin tai asiakkaan omaishoitajan sairastumisesta johtuvia.

Osa asukkaista käy ryhmäkodin ulkopuolella työ- ja päivätoiminnassa, kun taas osa asukkaista on jo ikänsä tai terveydentilan vuoksi jäänyt pois ryhmäkodin ulkopuolella järjestettävistä toiminnoista.

Hyvösen ryhmäkodin toiminta perustuu kaupungin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Tärkeänä toiminnan painopisteenämme on mielekkään elämänsisällön luominen asiakkaillemme, huomioiden asiakkaidemme yksilölliset voimavarat, tarpeet ja mieltymyksen parhaamme mukaan. Asiakkaiden ikä ei määritä virikkeiden tai levon tarvetta, vaan persoona, terveydentila sekä tarpeet, jotka huomioidaan yksilöllisesti. Kaikki asiakkaamme eivät ole aktiivisia toimijoita, vaan enemmänkin aktiivisia osallistujia ja seuraajia. Ryhmäkodin juhlat, ympäristön tapahtumat ja mahdollinen sosiaalityön myöntämä henkilökohtainen apu, luovat sisältöä asukkaidemme elämään.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti arjen työn ohessa. Vähintään kerran vuodessa asiakkaille laaditaan henkilökohtainen ohjaussuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laadintaan oman toimintakykynsä mukaan ja heidän omat näkemyksensä kirjataan suunnitelmiin. Tavoitteena on, että jokainen asiakas voi elää mahdollisimman monipuolista ja omannäköistä elämää toimintakykynsä sekä kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan.

Hyvösen ryhmäkodin asiakkaiden hyvinvointi, terveys ja turvallisuus rakentuvat yhteistyöllä. Hyvösen ryhmäkodin tehtävänä on ylläpitää ja lisätä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä asiakkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja.

4. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta

Sisäinen valvonta ja riskienhallinta perustuvat kuntalakiin, toimialan tehtäviä koskevaan erityislainsäädäntöön, kaupunginvaltuuston hyväksymiin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteisiin sekä kaupungin ohjeisiin.

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla pyritään riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus. Sisäiseen

valvontaan kuuluvat valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta.

Hyvösen ryhmäkodin toimintaa kehitetään ensisijaisesti vammaistyön strategian ja vammaisten asumispalvelujen laatutason pohjalta. Työntekijät osallistuvat ja sitoutuvat myös toimialan yhteisiin kehittämishankkeisiin.

Ryhmäkodissa on käytössä RAFAELA@ -kehitysvammatyön luokitusmittari. Kehitysvammatyön luokitus tarkoittaa asiakkaiden kehitysvammatyön mittaamista ja arviointia. Luokituksessa mitataan ja arvioidaan toteutunutta kehitysvammatyötä ja sen kuormittavuutta. Työntekijät arvioivat asiantuntijoina ovatko asiakkaiden tarpeet ja henkilöstöresurssit tasapainossa. Järjestelmä tuottaa päivittäin tietoa asiakkaiden yksilöllisen hoidon ja tuen tarpeesta sekä kehitysvammatyön työpanoksesta.

Esihenkilö seuraa säännöllisesti luokitusmittarin tuottamaa tietoa ja tekee niistä kirjallisen analyysin. Tämä RAFAELA@-raportti käsitellään työntekijöiden kanssa ja se tallennetaan kaupungin sisäiselle verkkosivulle, RAFAELA@ -työtilaan, josta se on myös muiden asumispalvelujen esihenkilöiden sekä vammaisten asumispalvelupäällikön saatavilla. Tavoitteena on, että järjestelmän tuottaman tiedon avulla henkilöstövoimavarat voidaan kohdentaa asiakkaiden tarpeen mukaan mahdollisimman oikeudenmukaisesti ja tehokkaasti. Järjestelmä mahdollistaa myös yksiköiden välisen vertailun.

4.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Hyvösen ryhmäkoti huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun.

Yksikössä tunnistetaan operatiiviset riskit, arvioidaan niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laaditaan toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla selvitetään ja kuvataan keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

4.2. Asiakas- ja potilastyön riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Hyvösen ryhmäkodin henkilöstö on tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta, näitä asioita arvioidaan yhteisesti esihenkilön kanssa sekä työntekijät itsenäisesti. Asiakasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoimaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Tähän omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu ne toimenpiteet, joilla riskienhallintaa toteutetaan käytännössä yksikössä. Hyvösen ryhmäkodin riskejä ja vaarojen virallinen arvio työsuojelupakkiin tehdään vähintään vuosittain. Arviointiin osallistuu esihenkilön lisäksi yhteistoimintavastaava sekä koko muu henkilöstö. Yksikössä arvioidaan ja seurataan erikseen henkistä kuormitusta, tähän kyselyyn työntekijät vastaavat nimettömänä vaarojen arviointi ohjelman kautta jokainen itsenäisesti. Työsuojelupakki-ohjelman avulla henkilöstö voi kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa myös työpaikkansa muut vaara- ja kuormitustekijät. Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan 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.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat esihenkilölle 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 riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista yksikössä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut tapaturma tällöin ohjeistetaan korvausten hakemisessa.

Vaarojenarviointit kirjataan ja jota kautta arviointeja voidaan hallita ja päivittää. Dokumentoinnista vastaa ryhmäkodin esihenkilö ja vastaukset lähetetään myös työsuojeluvaltuutetulle sekä työterveyshoitajalle.

4.2.1. Sosiaalihuoltolain 48 § ilmoitusvelvollisuus

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

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

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

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

- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

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

4.2.2. HaiPro

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

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Vammaisten asumispalveluissa ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyyn.

Hyvösen ryhmäkodissa HairPro ilmoitukset käsitellään yhteisesti tiimipalavereissa sekä välittömästi saman päivän aikana keskustellaan tilanteista vuorossa olevien työkavereiden kanssa ja tarvittaessa esihenkilön kanssa. Tapahtumien jälkipuinti on tärkeä osa asioiden selvittelyä ja tukea. Työntekijä tai asiakas ohjataan tarvittaessa jatkohoitoon tai muun tarvittavan tuen piiriin.

4.2.3. SPro

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

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

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

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

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

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

Hyvösen ryhmäkodissa on avoin keskustelukulttuuri ja ilmoituksia käydään yhdessä läpi keskustellen välittömästi tilanteen jälkeen sekä tiimipalaverissa. Asiakkaiden palvelujen laadun toteutumista seurataan jatkuvasti arjen työn ohessa.

4.2.4. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely ja raportointi organisaation eri tasoilla

Hyvösen ryhmäkodin tiimikokouksissa käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely on säännöllisesti aiheena tiimikokouksissa.

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

Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee-vaaratapahtuma – ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa

ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken. Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

4.2.5. Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely

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

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

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

4.2.6. Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti – tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin.

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken.

4.3. Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilölle sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

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

Hyvösen ryhmäkodin ilmoitustaululla on selkeät ohjeet näkyvillä toimintatavoista työtapaturman sattuessa. Näkyvillä on muun muassa vakuutusnumero, minkä turvin voi tarvittaessa hakeutua yksityisten terveystalveluiden avun piiriin.

5. Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1. Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

Vammaisten asumispalveluja haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaistenpalvelujen sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. 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 vähäisyys tai kipu. Arvioinnin pohjalta asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma.

Palvelutarpeen arviointia päivitetään ja arvioidaan tarvittaessa, viimeistään silloin, kun asiakkaan toimintakyky muuttuu. Yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja henkilöstön kanssa yksikön esihenkilö voi pyytää sosiaalityöltä tekemään uuden palvelutarpeen arvioinnin.

5.2. Asiakaskohtainen suunnitelma

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan hoidon- ja palvelun tarpeen asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan lainmukaiseen asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Lisäksi palvelusuunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja sen tekee sosiaalityöntekijä.

Hyvösen ryhmäkodissa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti jokapäiväisen arjen työn ohessa. Toimintakykykartoituksen pohjalta asiakkaalle laaditaan yksikössä asumisen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan kunkin asukkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Asumisen toteuttamissuunnitelma laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toimintakykynsä sekä käytössä olevat kommunikaatiokeinot huomioiden. Suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan yhteistyö asiakkaan läheisten sekä moniammatillisen tiimin kanssa. Toimintakykykartoitus sekä asumisen toteuttamissuunnitelma kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn ja avun tarpeen olennaisesti muuttuessa.

Asumisen toteuttamissuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Sen avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

5.3. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Hyvösen ryhmäkodin henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. 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. 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.

5.4. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Hyvösen ryhmäkodissa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön mukaisesti voimassa olevaa ohjeistusta noudattaen. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet lakkautetaan välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen asiakkaan itsensä tai muiden turvaamiseksi.

Kehitysvammalain tavoitteena on mm. vahvistaa erityishuollossa olevan henkilön itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista sekä vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä erityishuollossa. Helsingin kaupungin vammaistyössä on käytössä itsemääräämisoikeus (IMO)-käsikirja, Itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja rajoitustoimenpiteet.

Käsikirja on tarkoitettu kaikkien työntekijöiden käyttöön asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Kaikille ryhmäkodin asiakkaille on osana

asumisen toteuttamissuunnitelmaa laadittu suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi IMO-suunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, työ- ja päivätoimintojen ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa. Tarpeen mukaan työntekijät voivat konsultoida myös IMO asiantuntijaryhmää, kuten Kehitysvammaopoliinikan lääkäriä, puheterapeuttia ja psykologia sekä asiakkaan omaa vammaistyön sosiaalityöntekijää. Konsultointi voi tapahtua apotti työkoriviestinnän kautta, tarvittaessa voidaan kutsua koolle asiantuntijaryhmä yksikköön. IMO Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Jos asiakkaalle joudutaan tekemään rajoitustoimenpidepäätöksiä, asiantuntijatiimin konsultointi sekä tiimin arvio on välttämätöntä sekä tarpeellista.

Hyvösen ryhmäkodin esihenkilö vastaa siitä, että mahdolliset päätökset rajoitustoimenpiteiden käytöstä ovat voimassa sekä asiantuntijoiden arviot on pyydetty ja huomioitu päätöksenteossa. Omavalvontasuunnitelman kirjoitushetkellä Hyvösen ryhmäkodissa ei ole tarvetta rajoituspäätöksille. Toteutuneet rajoitustoimenpiteet tulee kirjata asiakastietojärjestelmään ja erikseen tilastoida asiakastietojärjestelmään annettujen ohjeiden mukaan. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä vammaistyössä seurataan.

5.5. Asiakkaan kohtelu

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

5.6. Osallisuus ja asiakaspalaute

Hyvösen ryhmäkodissa asuva ihminen on toiminnan keskiössä. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät mielipiteet ovat tärkeitä ja myös ne kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asiakkaat osallistuvat omien suunnitelmiansa tekemiseen toimintakykynsä puitteissa.

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

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

Asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutustilanteisiin kiinnitetään ryhmäkodissa erityistä huomiota. Vuorovaikutustilanteissa käytetään pääasiassa selkokieltä ja joidenkin asiakkaiden apuna puhetta tukevia kommunikaatiokeinoja, kuten kuvakommunikaatiota tai tukiviittomia. Lisäksi puhumattomien asiakkaiden kanssa vuorovaikutustilanteissa ollessa korostuu kehonkieli. Tavoitteena on, että työntekijät antavat asiakkaille tilaa, läsnäoloa ja aikaa siten, että jokainen asiakas tulee aidosti huomioiduksi, kuulluksi ja arvostetuksi.

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

Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Hyvösen ryhmäkodissa asiakas- ja omaispalautetta saadaan sekä kerätään ryhmäkodin käytävälle asennetun palautelaatikon avulla, asiakastapaamisten yhteydessä ja arjen työn ohessa sekä asiakaskokousten turvin. Tukiasukkeille pidetään asukaskokous noin kerran kuukaudessa ja ryhmäkodin asukkeille joka viikko. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilölle puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan niin asiakkailta, heidän läheisiltään kuin yhteistyökumppaneiltakin. Palautetta kerätään vammaisten asumispalveluissa myös asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla.

Hyvösen ryhmäkodissa kerätään tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista huomioiden heidän toiminta- ja kommunikaatiokykynsä. Saatua tietoa otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa ja laatua kehitettäessä.

5.7. Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on heillä oikeus tehdä asiasta muistutus. Palautetta voi antaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta, palautteen antamista saa ohjeita myös yksikön esihenkilöltä.

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

Hyvösen ryhmäkodissa on esillä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

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

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

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

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

5.8. Sosiaali- ja terveysneuvonta

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse.

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

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

- vastataan kiireettömiin terveyteen tai terveyspalveluihin liittyviin kysymyksiin

Sosiaalipäivystys puh. 0206 96006

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

Kriisipäivystys puh. 09 3104 4222

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

Päivystysapu puh. 116 117

- Palvelee 24/7 kiireellisen hoidontarpeen arvioinnissa.

5.9. Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Hyvösen ryhmäkodin asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa. Yksikön työntekijät sekä sosiaalityö ohjeistavat tarvittaessa asiakkaalle muistutuksen tekemistä. Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

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

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot. ([linkki Helsingin verkkosivuille](#)) Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittely etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon.

Pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Vammaisten asumispalveluissa sekä Hyvösen ryhmäkodissa toteutetaan omavalvontaa, alla on kuvattu eri osa-alueiden omavalvonnan toteutumista. Palvelujen sisällön omavalvonta kohdentuu kunkin palvelun tehtävän mukaan.

6.1. Palvelujen saatavuuden määräjat

Sosiaali- ja vammaispalveluja järjestetään Hyvösen ryhmäkodin 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. Ryhmäkodin asiakkaiden kanssa työskentelee pääasiassa vammaisten sosiaalityö sekä tarvittaessa taloudellisten asioiden parissa aikuissosiaalityö. Erikseen on palvelujen saatavuudesta säädetty aikarajat:

- ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille (7 arkipäivän sisällä),
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Palvelujen saatavuutta seurataan yksikön työntekijöiden toimesta. Hyvösen ryhmäkodin asiakkailla on nimetyt omatyöntekijät vammaisten sosiaalityössä.

6.2. Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

6.2.1. Terveysten- ja sairaanhoito

Vastuu Hyvösen ryhmäkodin asiakkaiden terveyden -ja sairaanhoidosta on Kalasataman terveysasemalla ja Kehitysvammapoliklinikalla.

Iltaisin kello 15-21 ja viikonloppuisin klo 8-21 käytettävissä on päivystävä liikkuva hoitaja- Liiho, tarvittaessa on saatavilla myös lääkärin ja hoitajan palvelut yksikköön Liihon kautta. Tarkemmat ohjeet löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös kotisairaanhoidon kanssa.

Haartmanin sairaalan päivystyspoliklinikalla hoidetaan ympäri vuorokauden vaativaa kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita. Hyvösen ryhmäkodin asukkaat saavat arvion hoidontarpeesta Liihosta.

Päivystysapu-puhelinpalvelusta p. 116 117 saa myös terveydenhuollon ammattilaisen apua, neuvoja ja ohjeita ympäri vuorokauden.

Vakavissa ja äkillisissä sairastapauksissa ja vammoissa tulee soittaa Hätäkeskukseen 112.

Asiakkaiden suun ja hampaidenhoito on keskitetty Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen, josta kaikki asiakkaat saavat säännöllisesti kutsun tarkastuksiin.

<https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/kalasataman-thk/terveysasemapalvelut>

Ryhmäkodin työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja kirjaavat siihen liittyvät asiat Apotti asiakastietojärjestelmään. Myös lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen asiakkaalle antamat ohjeet ja niiden toteuttaminen dokumentoidaan. Koska asiakkaat ovat kehitysvammaisia eivätkä kaikki osaa tuottaa puhetta, on tärkeää, että heidän hoitoonsa liittyviin asioihin kuten tutkimuksiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan asiakkaan tunteva ryhmäkodin työntekijä. Ryhmäkodissa sekä terveydenhuollossa on käytössä sama asiakastietojärjestelmä Apotti, minkä avulla myös hätätilanteessa asukkaiden riski- ja lääketiedot näkyvät ensihoidolle sekä hoitavalle taholle.

6.2.2. Lääkehoito

Vammaistyön yhteisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta on Hyvösen ryhmäkotiin laadittu oma lääkehoitosuunnitelma (liite 1), jota päivitetään ja tarkastetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa, Suunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet mm. lääkkeiden ostokäytänteille, lääkkeiden jakamiselle ja antamiselle, lääkkeidenkäytön seuraaminen, lääkekaapin avainten, lääkkeiden sekä lääkejätteiden säilyttämiselle, lääkekaapin siivoukselle sekä lääkehoitoon perehdyttämiselle.

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (STM 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito –toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin v. 2022. Yksikön oma lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Yksikössä lääkehoitoa toteuttavat vain lääkeluvalliset työntekijät. Lääkekaapin avain on lukitussa avainkaapissa. Koodin avainkaappiin saa lääkeluvallinen työntekijä. Vakituksessa työsuhteessa olevilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkehoitolupa ja tarvittava lääkehoitolupaprosessi käynnistetään aina, kun työntekijä on valittu vakinaiseen työsuhteeseen. Myös pidemmässä määräaikaisessa työsuhteessa olevalta sijaiselta edellytetään samaista lääkehoitolupaa. Lyhytaikaiset sijaiset (alle 3 kuukautta) todentavat lääkehoidollisen osaamisensa esihenkilölle kirjallisen tentin ja sairaanhoitajalle annettavan näytön avulla, tarkemmat ohjeet lääkehoitosuunnitelmassa.

6.2.3. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Hyvösen ryhmäkodin asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti arjen toimintojen ohessa, Toimintakykyä arvioidaan ja asumisen toteuttamissuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Tämän kartoituksen pohjalta työskennellään ja tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja arvioimiseen oman toimintakykynsä puitteissa.

Ravitsemus

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

Lounaan, päivällisen sekä aamu- ja iltapalasta vastaavat ryhmäkodin työntekijät. Elintarvikkeita tilataan Palvelukeskus Helsingistä, Valiolta ja HOK-Elannolta säännöllisesti. Hyvösen ryhmäkodissa noudatetaan elintarvikelakiin perustuvaa Oma- ja valvontasuunnitelmaa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan toimipisteille.

Hyvösen ryhmäkodissa ruokaillaan yhteisessä ruokailutilassa. Tarvittaessa asiakas voi ruokailla myös omassa huoneessaan tai haluamanaan aikana. Mikäli asiakas syö eri aikaan kuin muut, huolehtivat työntekijät siitä, ettei lämmitettyä ruokaa lämmitetä enää uudelleen, vaan ruokaa säilytetään lämpimänä siihen tarkoitukseen varatulla lämpölevyllä. Tällä varmistetaan tarjotun ruoan turvallisuus.

Ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvät riskit ovat yleensä sellaisia, joissa asiakas ei syystä tai toisesta muista, halua tai kykene syömään tai juomaan riittävästi tai, että asiakkaiden nauttiman ravinnon määrä on liian suuri/pieni suhteessa heidän kulutukseensa. Asiakkaiden yksilölliseen ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvissä asioissa voidaankin konsultoida joko Vammaistyön omaa tai terveydenhuollon ravitsemusterapeutteja. Ryhmäkodissa on myös nimetty ravitsemusvastaava, joka osallistuu sekä toimialan että vammaistyön ravitsemukseen liittyviin koulutuksiin.

6.2.4. Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hyvösen ryhmäkodissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavan hygieniatason. Yksikön palveluissa henkilökunta noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaoheita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä tarvittaessa.

Asiakastyössä huomioidaan ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Asiakkaiden asumisensuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvientautien ehkäisy. Asiakkailla on säännölliset saunapäivät halutessaan, kaikki asiakkaat eivät käy saunassa. Päivittäin huolehditaan asiakkaiden hyvästä hygieniasta sekä ihon, hiusten ja kynsien huoltamisesta. Hyvösen ryhmäkodissa käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus työntekijöillä sekä asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystaloudissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari. Hyvösen ryhmäkodissa yleistä hygieniatasoa seurataan jatkuvasti säännöllisten siivouksen ylläpitotarkastusten avulla. Ylläpitosiivous tapahtuu viisi kertaa viikossa, sisältäen pintojen pyyhkiminen ja desinfiointi, siivoussuunnitelma löytyy siivouskomerosta sekä toimiston kaapista. Käsihuuhteita sekä suojaruosteita sekä hengityssuojaimia on saatavilla yksikössä runsaasti. Asiakkaat huolehtivat ohjattuna ja avustettuna omasta pyykkihuollosta.

6.2.5. Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö

Hyvösen ryhmäkodin lääkinällisten laitteiden hankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Suunnitelman kirjoitushetkellä Hyvösen ryhmäkodissa on käytössä: henkilövaaka, verenpainemittari ja kuumemittari. Nämä laitteet ovat lääkelaiterekisterissä ohjeiden mukaan.

Lääkinällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu toimintaohje "Lääkinällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla (TOIM010)". Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot. Lääkinällisten 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 kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä.

HUS Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksikön esihenkilö vastaa rekisterin ajantasaisuudesta

inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

Lääkinnällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintäteknikka sekä laitetoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintäteknikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin. Hallinnon hankintapalvelujen kumppanuuspalveluissa toimiva laiteteimi vastaa mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta.

Hyvösen ryhmäkodin asukkailla ei ole käytössä tällä hetkellä apuvälineitä.

6.2.6. Muut palvelut, esim. alihankintana tuotetut palvelut

Hyvösen ryhmäkodissa ylläpitosiivouksesta vastaa HUS Asvia Tukipalvelut, siivouksen toteutumisen tekee Palmia palvelu viisi kertaa viikossa. Ylläpitosiivous koostuu puhtaanapitopalveluista sekä jätteiden kuljetuksesta jätehuoneeseen. Kiinteistöhoitopalvelut saadaan Auroranlinnan huoltomieheltä. Tarvittaessa henkilökunta voi olla kiinteistöhuoltoyhtiön yhteydessä.

7. Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

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

Hyvösen ryhmäkodissa on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon sen hetkinen asiakkaiden määrä ja toimintakyky. Koska yksikössä on yksi kriisipaikka, ajoittain henkilökuntaa joudutaan lisäämään yhtäkkisesti.

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

Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan Hyvösen ryhmäkodin esihenkilö tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Henkilöstön määrä ja rakenne Hyvösen ryhmäkodissa		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
lähihoitaja tai vastaava koulutus	5	
sosionomi	2	
sairaanhoitaja	1	
esihenkilö- YAMK sosionomi	1/2	
Yhteensä	8 1/2	

Taulukko 1. Henkilöstön määrä yksiköissä

7.2. Rekrytointi

Hyvösen ryhmäkodin henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamishjeisiin, toimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Vammaisten asumispalveluissa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

Hyvösen ryhmäkodissa tilapäistä työvoimaa rekrytoidaan Seure henkilöstöpalvelut Oy:n kautta. Ryhmäkodissa myös harjoittelijana olleita sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita rekrytoidaan määräaikaan sijaisuuksiin. Esihenkilön sekä työntekijöiden verkostoista on ollut myös hyötyä, sijaisten rekrytointitilanne on tällä hetkellä hyvä.

7.3. Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Hyvösen ryhmäkodin henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Asiakkailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakasturvallisuuden edistämässä.

Henkilökunnalle toimiala järjestää sisäisiä asiakaskoulutuksia esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on

Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Hyvösen ryhmäkotiin on laadittu myös turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa. Suunnitelman tarkoituksena on ohjata päivittäistä työskentelyä turvallisemmaksi niin työntekijöille kuin asiakkaille.

Henkilöstö osallistuu vuosittain tehtävään vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaaratekijät. Lisäksi työntekijät ovat velvollisia tekemään havisemistaan turvallisuuspoikkeamista kuten vioista ja puutteista turvallisuuspoikkeamailmoituksen Työsuojelupakki-järjestelmään. Turvallisuuspoikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käsitellään myös henkilökunnan kokouksissa. Turvallisuuteen liittyvissä asioissa voidaan konsultoida myös toimialan turvallisuusjohtoa, työsuojelua sekä työterveyshuoltoa.

7.4. Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

Työntekijä antaa selvityksen rokotuksista esihenkilölle. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Hyvösen ryhmäkodissa työskenteleviltä sekä harjoittelussa olevilta odotetaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta.

7.5. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran henkilöstösivulta, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi”, Helsinki 2017.

8. Toimitilat ja tukipalvelut

8.1. Toimitilat

Hyvösen ryhmäkodin toiminta toteutuu museoviraston suojelukohteessa. Asukkaiden ja työntekijöiden huoneistot sijaitsevat kahdessa kerroksessa, tukiasunnot kolmannessa sekä kellarikerroksessa sijaitsee sauna ja pyykkitupa.

Hyvösen ryhmäkodin asiakkaat asuvat vuokrasopimuksella yksikössä, omassa huoneessaan. Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Asukkaat maksavat oman kodin vuokran lisäksi ylläpitomaksua yhteisen pyykkikoneen käytöstä, siivoustarvikkeista, hygieniatarvikkeista sekä saunasta. Laskutus asiakkaalta tapahtuu toteutuneiden palvelujen suhteessa. Asiakkaalla sähkö kuuluu vuokran hintaan.

Hyvösen ryhmäkodin kiinteistön omistaa Kiinteistö Oy Auroranlinna, mistä toteutuu myös yksikön kiinteistöhuolto.

Yhteystiedot: 24/ 7 p. 010 286 6245

Yksikön pohjapiirustus ja tarkemmat tiedot löytyvät pelastussuunnitelmasta.

Hyvösen ryhmäkodin tiedot löytyvät myös netistä <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/hyvosen-ryhmakoti>

Helsingin kaupungin palvelukartasta löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumispalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee:

<https://palvelukartta.hel.fi/>

8.2. Tukipalvelut

8.2.1. Kuljetukset

Helsingin Matkapalvelu järjestää kuljetuksia vaikeavammaisille henkilöille. Kuljetuspalvelut haetaan asiakkaan omalta sosiaalityöntekijältä. Helsingin kaupungin palvelukeskus vastaa matkojen välityksestä, kuljetusten seurannasta ja valvonnasta. Liikennöinnistä huolehtivat sosiaali - ja terveys- pelastustoimialan kilpailuttamat yksityiset liikennöitsijät.

8.3. Ympäristötyö

Hyvösen ryhmäkodin ympäristötyötä ohjaavat mm lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma.

Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa Hyvösen ryhmäkodin työtä ja ammattitaitoa.

Hyvösen ryhmäkodissa on oma ekotukihenkilö, joka opastaa ja kannustaa työkavereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana.

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu Hyvösen ryhmäkodin vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu yksikölle itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa. Hyvösen ryhmäkodissa on oma jätehuoltosuunnitelma, mistä löytyy tarkemmat ohjeet jätehuollon järjestämisestä. (liite 2)

8.4. Teknologiset ratkaisut

Hyvösen ryhmäkodissa on käytössä Palmia OY:n vartijahälytysjärjestelmä, millä työntekijät saavat tarvittaessa turvaranneketta painamalla tai soittamalla vartijan paikalle. Yksikön ulko-ovella on myös kamerallinen ovikello, minkä avulla näkee kuka on tulossa yksikköön sisään. Nämä ratkaisut lisäävät turvallisuutta. Yksikössä ei ole

kameravalvontaa ulkona, eikä sisällä. Paloturvallisuusjärjestelmästä on tarkat ohjeet yksikön omassa pelastussuunnitelmassa.

9. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

9.1. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Rekisteritiedot [tietosuojaselosteet](#)

Hyvösen ryhmäkodissa käsitellään asiakastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Käsittely on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköstä. Rekisteröidyt eli asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai pyytää yksiköstä.

9.2. Koulutus ja ohjeistus

Hyvösen ryhmäkodin esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omassa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. DigiABC valmennus tulee suorittaa mahdollisimman pian työn aloituksesta. Uusilla työntekijöillä valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojaan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Liitteessä (3) esitetään tarkemmat ohjeet Hyvösen ryhmäkodin tietosuojakäytännöistä.

9.3. Tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Tämän kyseisen yksikön toiminnan henkilökisteri on Hyvösen ryhmäkoti. Näin ollen kyseisen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja Hyvösen ryhmäkodin rekisteriselosteen mukaisesti.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja>). Helsingin kaupunki on laatinut [tietosuojakäsikirjan](#), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

10. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Hyvösen ryhmäkodissa on työvuorojen kehittäminen ollut keskiössä viimeisen vuoden aikana. Työvuoroja on kokeiltu ja kehitetty palvelemaan paremmin asiakkaita sekä työntekijöitä. Kehittämisen kohteena on myös turvallisuuden parantaminen, digiyhteyksien kuuluvuuden parantaminen turvallisuusosaston kanssa. Suunnitelmassa on myös sosionomin ja lähihoitajan työnkuvausten ja työtehtävien profilointi.

11. Seuranta, päivitys ja raportointi

Hyvösen ryhmäkodin omavalvontasuunnitelman laatimista tuetaan järjestämisen tuen yksikössä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien toteutumista.

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

12. Arkistointi ja viestintä

Hyvösen ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma löytyy allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallinnosta. Yksikön suunnitelma on julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, ilmoitustaululla sekä sähköisenä Helsingin kaupungin nettisivuilla.

13. Suunnitelman hyväksyntä

Asumispalvelupäällikkö Kristiina Rähä, 23.10.2023

Johtava ohjaaja, Ritva Ojala, 23.10.2023

LIITE 1:

Jätehuoltosuunnitelma

Toimipiste/yksikkö: Vammaisten asumispalvelut/Hyvösen ryhmäkoti

Vastuhenkilö: Ritva Ojala

Päivitetty: 26.7.2022

Jätelaji	Keräyspisteiden sijainti toimitiloissa*	Kiinteistön jäte-astiat (koko, määrä, tyhjennysrytmi)**	Jätehuollon järjestäminen	Vastuuhenkilö
YHDYSKUNTAJÄTTEET				
Biojäte	Keittiöt	pihalla 120 l	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Kartonki	Keittiössä	pihalla 660 l x 2	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Pahvi	Keittiössä	pihalla	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Lasipakkaukset	keittiö	pihalla 120 l	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Metalli	keittiössä	pihalla 120 l	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Muovipakkaukset	Keittiössä	pihalla, 660 l	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Sekapaperi	toimisto	pihalla	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Toimistopaperi	toimisto	pihalla	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Sekajäte	keittiöt, toimisto, asukkaiden huoneet.	pihalla, 660l x 2	Kuuluu vuokraan / isännöitsijä Fimxissä	koko hen
Lisätietoja / kehitettävää:				

LIITE 2: Asiakirja Hyvösen ryhmäkodin tietosuojakäytännöistä

Hyvösen ryhmäkodissa on käytössä asiakastietojärjestelmä Apotti. Esihenkilö hakee työntekijöille käyttöoikeudet Apottiin tukiportaalin kautta. Esihenkilö myöntää työntekijöille käyttöoikeudet aina työsuhteen mittaiseksi. Mikäli työntekijän työsuhde päättyy, poistaa esihenkilö käyttöoikeuden 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. Esihenkilö 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.

Esihenkilö vastaa siitä, että kaikki työntekijät saavat riittävän perehdytyksen Apotti asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä vammaistyön kirjaamiseen liittyviin sovittuihin toimintatapoihin. Jokaiseen toimipisteeseen on nimetty myös Apotti tukihenkilö, joka myös auttaa työntekijöitä asiakastietojen dokumentointiin liittyvissä asioissa.

Helsingin kaupungin, sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan intranetistä, Helместä löytyy Apottiin liittyviä ohjeita, oppaita sekä koulutusvideoita), sieltä löytyy myös Tietosuojakäsikirja, joka on kattava oheistus kaikille henkilötietoja käsitteleville työntekijöille.

Mikäli ryhmäkodin esihenkilö 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. Jos joku on lainvastaisesti käsitellyt asiakastietoja, tulee asianomaisen palvelujen antajan ryhtyä oma-aloitteisesti tarvittaviin toimenpiteisiin.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet:

Tietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Rekisteröidylle tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (13 §) edellyttää, että asiakasta tulee informoida tietojen käsittelystä ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa sosiaalihuollon toimijoille tietoa.

Asiakkaalla on oikeus saada tietää:

- Kuka on rekisterinpitäjä?
- Miksi tietoja tarvitaan?
- Mihin tietoja käytetään?
- Mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan?
- Miten asiakas voi käyttää henkilötietolaissa tarkoitettuja oikeuksiaan?

Käyttötarkoitussidonnaisuus huomioidaan aina tietoja käsiteltäessä ja tiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava olennaisia ja rajoitettuja niihin tarkoituksiin, joita varten niitä kerätään. Käytettävän tiedon määrä minimoidaan. Tietojen on oltava täsmällisiä, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot tulee korjata tai poistaa. Tietoja saa säilyttää ainoastaan niin kauan, kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Tietoja käsitellään tavalla,

jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, tiedot tulee suojata luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingoittumiselta.

Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä:

Työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta.

Helsinki

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

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

www.hel.fi/sotepe