



Paula-kodin omavalvontasuunnitelma 2023

Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	5
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	7
6 Riskienhallinta	8
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	9
6.2.1 HaiPro	9
6.2.2 SPro.....	10
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	10
6.2.4 Työsuojelupakki.....	10
6.3 Korjaavat toimenpiteet	11
6.4 Riskien arviointi yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa.....	11
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	11
7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko.....	11
7.2 Asiakas- ja palvelun toteuttamissuunnitelma	11
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	12
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	12
7.5 Asiakkaan kohtelu	12
7.6 Osallisuus	13
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies sekä vammaisasiamies	14
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta.....	15
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	15
8 Palvelun sisällön omavalvonta	16
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjat	16
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	16
Terveyden- ja sairaanhoito	16
Lääkehoito	17
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	18
Ravitseminen.....	18
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy.....	19
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet	20
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	20

Helsinki

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	20
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne	21
9.3 Rekrytointi.....	21
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	21
9.5 Henkilöstön rokotukset.....	22
10 Tukipalvelut.....	23
10.1 Toimitilat	23
10.2 Kuljetukset	24
10.3 Ympäristötyö.....	24
11 Tietoturva ja tietosuoja.....	25
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.....	25
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely.....	25
11.2 Tietosuojavastaava.....	26
12. Seuranta, päivitys ja raportointi	26
13. Arkistointi.....	27
14. Suunnitelman hyväksyntä	27
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla	28
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	29
Liite 3 Paula-kodin tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.....	31



Johdanto

Omavalvonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omavalvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omavalvonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

Useat säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

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

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 määritelmän mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan, Vammaisten asumispalveluihin kuuluvan Paula-kodin omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

Toimialan yhteinen sekä yksiköiden suunnitelmat ovat saatavilla Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi). Paula-kodin omavalvontasuunnitelmaa pidetään esillä myös asiakastilassa olevalla ilmoitustaululla siten, että kaikki omavalvonnasta kiinnostuneet henkilöt voivat tutustua siihen helposti ja ilman erillistä pyyntöä.

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali-, terveys-, ja pelastustoimialan organisaatorakenne on:

- Toimiala: Sosiaali- ja terveystoimi
- Palvelukokonaisuus: Perhe ja sosiaalipalvelut
- Palvelu: Vammaistyö
- Yksikkö: Vammaisten asumispalvelut
- Alayksikkö: Paula-koti
- Työyksikkö: -

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Vammaisten asumispalveluissa suunnitelma laaditaan jokaisessa alayksikössä. Suunnitelman laatimisesta vastaa alayksikön eli Paula-kodin esihenkilö.

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

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

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

Paula-koti
PL 32800
00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite: Laajasuontie 33 A 15
p. 09-31024812

Vastuuhenkilö:
Jarmo-Ahti Karppinen, johtava ohjaaja
p. 050-4020568
jarmo-ahti.karppinen@hel.fi

Paula-kodin sosiaalityöntekijä:
Suvi Tähtinen
p. 050 3264335
suvi.tahtinen@hel.fi

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

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

Vammaisten asumispalvelut on tarkoitettu vammaisille henkilöille. Kehitysvammalain mukaista asumispalvelua järjestetään ryhmäkodeissa, asuntoryhmissä ja tukiasunnoissa. Apua ja tukea järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan ympärivuorokautisesti tai osavuorokautisesti.

Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään palveluasumisryhmissä sekä satelliittiasunnoissa. Palveluasuminen on tarkoitettu henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee apua päivittäisissä toiminnoissa jatkuvasti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti, mutta ei ole laitoshoidon tarpeessa.

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

Paula-koti tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua, pääasiassa nuorille aikuisille, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea itsenäistymiseen. Paula-koti tarjoaa asiakkaiden tuen tarpeista ja asuntojen sijainnista riippuen tuettua asumista, palveluasumista sekä tehostettua palveluasumista. Paula-kodin asumisyksikössä on tehostetussa palveluasumisessa kaksi seitsemän hengen asumisryhmää, yhteensä neljätoista asiakaspaikkaa. Asiakkailta on omat vuokra-asuntonsa, joissa asuinhuoneen lisäksi minikeittiö, WC ja suihku. Asuntojen lisäksi on yhteistiloja, kuten olohuone, keittiö, sauna ja pesutupa. Asumisyksikön lisäksi Paula-kodilla on yhdeksän satelliittiasuntoa. Palveluasumisessa on neljä asuntoa, mitkä sijaitsevat Paula-kodin asumisyksikön kanssa samassa taloyhtiössä. Loput tuetun asumisen viisi asuntoa sijaitsevat Haagan lähialueilla.

Paula-kodin toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaita kohti itsenäistä elämää. Tavoitteena on edistää asiakkaiden valmiuksia mahdollisimman itsenäiseen asumiseen. Toiminta on ohjausta, neuvontaa ja avustamista erilaisissa arkipäivän asioissa. Ratkaisuja etsitään yhdessä asiakkaiden kanssa. Toiminta on asiakaslähtöistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista, perustuen asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan sekä asumisen toteuttamisen suunnitelmaan. Suunnitelmien ja tavoitteiden laatimisessa kuullaan aina asiakasta ja annetaan hänelle vaikuttamismahdollisuuksia. Paula-kodissa pyritään keskustelemaan toimintakulttuuriin ja dialogisuuden edistämiseen.

Helsinki

Toimintaa ohjaa sosiaalialan yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet, jotka näkyvät erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena, asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, sekä asiakkaan kunnioittavana ja arvostavana kohtamisena. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat myös vastuullisuus ja turvallisuus.

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

Tavoitteena on tukea nuoren aikuisen itsenäistymistä siten, että he saisivat riittävät taidot itsenäiseen elämään. Asumisella ei ole takarajaa, mutta koska tavoitteena on asiakkaan itsenäistyminen, on Paula-kodissa asuminen luonteeltaan väliaikaista. Paula-kotiin kuuluvat satelliittiasunnot auttavat itsenäistymistavoitteessa, sillä asiakkaiden on mahdollista muuttaa itsenäisempään asumiseen taitojen kartuttua ja tuen tarpeen vähennyttyä. Satelliittiasunnoissa Paula-kodin ohjaajien tuki säilyy edelleen ja asiakkaiden luo tehdään kotikäyntejä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaiden on myös mahdollista asioida Paula-kodissa. Paula-kodissa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Toimialajohtaja toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden vastuuhenkilönä ja toimialalle on nimetty potilas- ja asiakasturvallisuuskoordinaattori. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatupoikkeamista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Paula-koti on Helsingin kaupungin vammaistyön ja vammaisten asumispalveluihin kuuluva asumisyksikkö. Vammaisten asumispalvelupäällikkönä toimii Kristiina Räihä, kristiina.raiha@hel.fi (sijaisena toimii Soile Härkönen soile.harkonen@hel.fi) ja Paula-kodin esihenkilönä on johtava ohjaaja Jarmo-Ahti Karppinen, jarmo-ahti.karppinen@hel.fi.

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

5 Laadunhallinta

Toiminnan laatu sekä asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Helsinki

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

Paula-kodin toimintaa kehitetään ensisijaisesti vammaistyön sekä vammaisten asumispalvelujen tulokortin sekä vammaisten asumispalvelujen laatutason pohjalta. Työntekijät osallistuvat ja sitoutuvat myös toimialan yhteisiin kehittämishankkeisiin ja koulutuksiin.

Paula-kodissa käytetään RAFAELA[®] -sosiaalihuollon luokitusmittaria. Sosiaalihuollon luokitus tarkoittaa asiakastyön mittaamista ja arviointia. Luokituksessa mitataan ja arvioidaan toteutunutta asiakastyötä ja sen kuormittavuutta. Työntekijät arvioivat asiantuntijoina ovatko asiakkaiden tarpeet ja henkilöstöresurssit tasapainossa. Järjestelmä tuottaa päivittäin tietoa asiakkaiden yksilöllisen hoidon ja tuen tarpeesta sekä vammaistyön työpanoksesta.

Esihenkilö seuraa säännöllisesti luokitusmittarin tuottamaa tietoa ja tekee niistä kuukausittain kirjallisen analyysin. Tämä RAFAELA[®]-kuukausiraportti 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.

6 Riskienhallinta

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista. Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

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

Paula-kodilla on oma turvallisuussuunnitelmansa, jossa käsitellään Paula-kodin ja taloyhtiön pelastussuunnitelmat, henkilö- toimitila- ja rikosturvallisuuden yleistoimintaohjeet,

Helsinki

palotarkastuspöytäkirjat, työsuojelu, turvallisuuskävelyt, poistumistieselvitykset ym. Paula-kodin valmiussuunnitelman sähkökatkojen varalle on laatinut yksikön esihenkilö 2022. Paula-kodin riskejä ja vaaroja arvioidaan vuosittain. Arviointiin osallistuu koko henkilöstö.

Työsuojelupakki-ohjelman avulla henkilöstö voi kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa työpaikkansa vaara- ja kuormitustekijät. Työsuojelupakki on myös se ohjelma, jonne vaarojen arvioinnit kirjataan ja jota kautta arviointeja voidaan hallita ja päivittää. Dokumentoinnista vastaa Paula-kodin esihenkilö.

Turvallisuusohjeiden ja toimintamallien tavoitteena on ennaltaehkäistä tapaturmia ja vaaratilanteita. Jokainen työntekijä perehdytetään, miten toimia vaara- tai hätätilanteessa. Uusien työntekijöiden ja sijaisten tullessa Paula-kotiin, käydään heidän kanssaan turvallisuuskävely sekä tärkeimmät turvallisuusohjeet aina läpi. Toimitilojemme osoite on laitettu eteisessä selvästi näkyvälle paikalle, jotta hätätilanteessa se olisi heti silmien kantaman päässä.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

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

Paula-kodin työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Ohjeet ilmoitusten tekemiseen löytyvät kaikkien työntekijöiden saatavaksi toimiston seinältä. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöillä, mutta Paula-kodin työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Työntekijöitä on rohkaistu tekemään ilmoitukset aina epäkohdan havaittaessa. Paula-kodissa tapahtumat dokumentoidaan aina asiakaskertomuksiin ilmoitusten lisäksi.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Kaikki tehdyt ilmoitukset käsitellään läpi Paula-kodin työyhteisön kesken työyhteisöpalaverissa esihenkilön johdolla. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

6.2.1 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi Paula-kodin esihenkilölle, joka aloittaa ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.

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

Erillinen ohje (**liite 1**) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.

6.2.2 SPro

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (**Liite 2**) mukaisesti.

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

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma 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. Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työntekijöiden työväline turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Työsuojelupakki on työväline myös johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Helsinki

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

6.3 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Mahdollisuuksien mukaan käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voitaisiin jatkossa välttää ja riskit minimoida. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai mahdollisimman pian, riippuen haittatapahtuman vakavuudesta.

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

6.4 Riskien arviointi yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa

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

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

Vammaisten asumispalveluja haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaisten palvelujen sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma.

Paula-kotiin hakeudutaan oman asuinalueen sosiaalityöntekijän kautta, joka tekee palvelusuunnitelman sekä täyttää SAS-arvion ja toimittaa sen kehitysvammahuollon SAS-työryhmälle.

7.2 Asiakas- ja palvelun toteuttamissuunnitelma

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut

Helsinki

tavoitteet. Lisäksi suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaa sosiaalityöntekijä.

Paula-kodissa asiakkaalle laaditaan asumisen toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan annetun palvelun kannalta tärkeimmät tiedot, tavoitteet ja keinot palvelun toteutumiseen arjessa. Asumisen toteuttamissuunnitelma luodaan tukemaan asiakkaan ohjausta. Sitä laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan kesken, asiakkaan toimintakyky huomioiden. Suunnitelmasta selviää käytännön läheisesti, millaista ohjausta asiakas tarvitsee esim. kodinhoitoon, itsestään huolehtimiseen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, tai asiointeihin.

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

7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Paula-kodissa asiakkaita kohtaan ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Hankalissa tilanteissa pyritään keskustelemalla saamaan asiakasta hyödyttävä yhteinen ratkaisu. Henkilökunnan ja asiakkaan molempien osapuolien näkökulma kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Hätätapauksissa otetaan yhteys pelastuslaitokseen, numeroon 112, tai vartijapalveluun (Palmia).

7.5 Asiakkaan kohtelu

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 koskettavista asioista

Helsinki

ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaita tuetaan ja rohkaistaan osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä 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.

Paula-kodissa asuva ihminen on toiminnan keskiössä. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät mielipiteet ovat tärkeitä ja ne myös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asiakkaat osallistuvat omien suunnitelmiansa tekemiseen ja heitä koskevaan päätöksentekoon toimintakykynsä puitteissa. Paula-kodissa asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutustilanteisiin kiinnitetään erityistä huomiota. Tavoitteena on, että työntekijät antavat asiakkaille tilaa, läsnäoloa ja aikaa siten, että jokainen asiakas tulee aidosti kuulluksi. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja valinnan vapautta.

Paula-kodissa turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Työntekijöillä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin ja ottaa esiin työssään havaitsemansa huono tai epäasiallinen kohtelu, poikkeava toiminta, tai vaaratilanteet. Tilanteet selvitetään, dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään, ja tapahtumista tehdään tilanteen mukaan tarvittavat ilmoitukset (SPro). Esihenkilön tulee käsitellä tilanne asianomaisten kanssa viipymättä ja päättää jatkotoimenpiteistä.

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus (katso kohta Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely).

7.6 Osallisuus

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteet, asiakasraadit, kokemusasiantuntijat, yhdyskuntasosiaalityö ja järjestöavustukset.

Paula-kodissa pidetään kuukausittain kotikokouksia, joissa asiakkaat voivat osallistua toiminnan ja laadun kehittämiseen. Kotikokouksissa käsitellään Paula-kodissa asumiseen ja yhteisöön liittyviä asioita, sekä yksilöiden toiveita, ajatuksia ja kehitysehdotuksia. Jokainen asiakas tulee kuulluksi. Asiakaskokouksista laaditaan muistiot. Sekä menneet että kuluvan kuukauden muistiot löytyvät ilmoitustaululta, jotta ne ovat kaikkien asiakkaiden saatavilla ja helposti luettavissa. Kotikokouksiin osallistumienn on vapaaehtoista ja osallistujamäärä on usein aika vähäinen. Niinpä osallisuutta tuetaan ihan päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa, antamalla asiakkaiden vaikuttaa arkeensa ja talon asioihin. Toiveita ja kehittämissuhteita käsitellään muutoinkin, kuin kotikokouksissa. Työntekijät tuovat niitä käsiteltäväksi henkilökunnan kesken työyhteisöpalaverissa.

Paula-kodissa osallisuutta edistetään luomalla erilaisia osallistumismahdollisuuksia päivittäisissä palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa, sekä vahvistamalla asiakkaiden toimijuutta yhteiskunnan jäsenenä mm. lisäämällä heidän mahdollisuuksiaan toimia ilman ohjaajia myös Paula-kodin ulkopuolella. Asiakkaita tuetaan kiinnittymään eri toimintoihin, kuten kouluun, työelämään,

Helsinki

päivätoimintaan tai harrastuksiin. Asiakkaan tilanteesta riippuen näitä paikkoja etsitään, haetaan, ja niihin tutustutaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaita ohjataan toimimaan eri yhteistyötahojen ja paikkojen suhteen. Asiakkaiden itsenäistä liikkumistaan ja elinpiirin laajentumista tuetaan esimerkiksi harjoittelemalla julkisten kulkuvälineiden, reittien ja reittioppaiden käyttöä. Asiakkaita kannustetaan myös luomaan sosiaalisia suhteita Paula-kodin ulkopuolella. Paula-kodin ohjaajat kulkevat asiakkaan vierellä sen verran, kun on tarpeellista, muuten asiakkaita rohkaistaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen. Tarvittaessa asiakkaille voidaan etsiä hänen elämäntilannettaan tukevia tukiverkostoja, esimerkiksi työvalmentajaa tai tukihenkilöä.

Otamme Paula-kodilla palautetta mielellämme vastaan toiminnan kehittämiseksi ja laadukkaan palvelun varmistamiseksi. Asiakaspalautetta kerätään ja saadaan mm. asiakastapaamisten yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilöille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan niin asiakkailta, heidän läheisiltään kuin yhteistyökumppaneiltakin. Paula-kodissa myös harjoitteluissa olleilta opiskelijoilta kerätään kirjallista palautetta sekä kehittämisehdotuksia palvelumme kehittämiseksi. Vammaisten asumispalveluissa palautetta kerätään esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. Palautetta voi laittaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Paula-kodilla on tehty asiakkaille matalan kynnyksen palauteboksi, johon asiakkaita on kannustettu laittamaan palautetta joko nimellään tai anonyymisti oman mielen mukaan. Palautelaatikko löytyy yleisistä tiloista.

7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies sekä vammaisasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamiehen 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 potilasasiamiehen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelu on maksutonta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvonta on puhelinnumerossa 09 310 43355, ma-to klo 9–11.00. Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi Verkoasiointina voit laittaa suojattua sähköpostia tai jättää yhteydenottopyynnön minä vuorokauden aikana tahansa. Kun otat yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamiehen, saat vastauksen yleensä 1–3 arkipäivän kuluessa. Verkoasiointi osoitteessa: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies>

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

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

Helsinki

7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja palvelunumeroissa. Paula-kodissa hyödynnämme muun muassa seuraavia sosiaali- ja terveysneuvontapalveluja. Kyseiset numerot löytyvät esiltä toimistosta;

Terveysneuvonta puh. 09 310 10023

- Kun sinulla on kiireettömiä terveyteen tai terveyspalveluihin liittyviä kysymyksiä.
- Puheluihin vastaavat sairaanhoitajat ympäri vuorokauden.

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.

Myrkytystietokeskus puh. 0800 147 111

- Vastaa ympäri vuorokauden äkillisten myrkytysten ehkäisyyn ja hoitoon liittyviin kysymyksiin.
- Puheluihin vastaavat toksikologiaan perehtyneet erityiskoulutetut farmaseutit.

Päivystysapu puh. 116 117

- Sairaanhoitopiirien järjestämä neuvonta- ja ohjauspalvelu äkillisiin terveydellisiin ongelmiin.
- Palvelee ympäri vuorokauden.

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus yksikön vastuuhenkilölle, eli Paula-kodin johtavalle ohjaajalle Jarmo-Ahti Karppiselle. Tilanteessa voi myös kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen (katso kohta sosiaali- ja potilasasiamies). Tyytymättömyystilanteissa voi myös olla yhteydessä suoraan Paula-kodin asumisyksikköön tilanteen selvittämiseksi, tai olla yhteydessä Paula-kodin sosiaalityöntekijään Suvi Tähtiseen.

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

Helsinki

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

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Paula-kodin omavalvontasuunnitelma sisältää tietoa liittyen asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon, lääkehoitoon, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan, ravitsemukseen, hygienia käytäntöihin, infektioiden ehkäisyyn, sekä terveydenhuollonlaitteiden, tarvikkeiden ja apuvälineiden turvalliseen käyttöön. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa käsitellään tiloja, riskienhallintamenettelyjä sekä turvallisuusasioita. Paula-kotiin on nimetty omavalvontavastaava; Laura Holtari.

8.1 Palvelun saatavuuden määraajat

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 selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiseksi (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Paula-kodin asiakkaat käyttävät julkista terveydenhuoltoa. Paula-kodin asiakkaiden terveydenhuollosta vastaavat ensisijaisesti:

- Haagan terveysasema
puh. 310 49270
Huovitie 5 00400 Helsinki
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/terveysasemat/terveysasemien-yhteystiedot/haagan-terveysasema>
- Laakson psykiatrian poliklinikka
puh. +358 9 310 5015
Lääkärintätkä 8 F
<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/mielenterveyspalvelut/psykiatrian-poliklinikka/laakson-psykiatrinen-poliklinikka>

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

Helsinki

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.

Paula-kodin työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia päivittäin. Niihin liittyvät asiat kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Myös lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen asiakkaalle antamat ohjeet ja niiden toteuttaminen dokumentoidaan. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvä riski on puutteellinen tiedonkulku eri toimijoiden välillä, sillä Paula-kodin työntekijöillä ei ole oikeutta terveysasemien, yksityisten toimijoiden eikä sairaaloiden potilaskirjauksiin.

Tiedonkulun varmistamiseksi ohjaajat pyrkivät olemaan asiakkaiden tukena terveydenhuollon käynneillä. Myös asiakkaiden toimintakyky huomioiden on tärkeää, että heidän terveyden- ja sairaanhoitoonsa liittyviin asioihin, kuten hoitoon ja tutkimuksiin, osallistuu aina mahdollisuuksien mukaan Paula-kodilta työntekijä. Sijaisten käyttöä näissä tilanteissa tulee välttää. Tilanteet tulee kuitenkin arvioida tapauskohtaisesti, sillä on myös tärkeää, että Paula-kodilla on aina lääkeluvallinen työntekijä paikalla, eli sijaisia ei pääsääntöisesti voi jättää yksin Paula-kotiin turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi.

Paula-kodin lyhytaikaisilla sijaisilla ei pääsääntöisesti ole oikeutta asiakastietojärjestelmään, josta löytyvät asiakkaan ajantasaiset diagnoosit sekä lääkitystiedot. Etenkin hätätilanteissa tämä saattaa aiheuttaa riskin. Sijaisia ja työntekijöitä varten Paula-kotiin on perustettu kansio näille tiedoille, jotta tiedot olisivat aina helposti annettavissa ensihoidolle tai muulle hoitavalle taholle. "Paula-kodin asukkaiden sosiaalihuollon yhteenvedot" -kansio löytyy toimistosta ja se sisältää kaikkien asiakkaiden perustiedot, diagnoosit ja ajantasaiset lääkitystiedot. Myös lääkekansio löytyy toimistosta tai lääkekaapista.

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

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjakko sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Opasta päivitetään säännöllisesti. Uusin opas löytyy osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

Vammaistyön yhteisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta on Paula-kotiin laadittu oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet mm. lääkkeiden tilaamiskäytännöille, lääkkeiden

Helsinki

jakamiselle ja antamiselle, lääkekaapin avainten ja lääkkeiden ja lääkejätteiden säilyttämiselle, lääkekaapin siivoukselle sekä lääkehoitoon perehdyttämiselle. Paula-kodin lääkehoitosuunnitelma löytyy lääkehuoneesta, selvästi nimikoidusta lokerosta. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyvät kaikki työntekijät. Suunnitelma on viimeksi päivitetty vuonna 2022.

Paula-kotiin on nimetty kaksi lääkehoitovastaavaa; sairaanhoitaja Teija Nykänen ja lähihoitaja Riku Immonen, joiden tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa seurata ja valvoa turvallisen lääkehoidon toteutumista. Lääkehoitovastaavat huolehtivat myös uusien työntekijöiden perehdyttämisestä.

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

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

Paula-kodissa toteutetaan PKV-lääkkeille seurantaa.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä 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. Vammaisten asumispalveluille on laadittu Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelujen laatutaso, joka ohjaa yksiköiden toimintaa sekä asiakastyötä.

Paula-kodin asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asumisen toteuttamissuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan 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 Apotti -asiakastietojärjestelmään.

Paula-kodin lähialueilla on hyvät harrastamismahdollisuudet, mitä on hyödynnetty yksilöiden ja yhteisön tasolla etenkin kesäaikaan. Vaikka liikunta- ja harrasteryhmät ovat usein ohjaajavetoisia, kannustetaan asiakkaita menemään keskenään tai itsenäisesti harrastusmahdollisuuksien ääreen. Tuemme myös asiakkaita mielekkään tekemisen, sekä heille sopivien palvelujen, harrastusten ja sosiaalisten kontaktien löytämisessä. Itsenäistymistavoitetta silmällä pitäen pyrimme aina vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja itsenäistä pärjäämistä.

Ravitsemus

Paula-kodissa ei ole käytössä ateriapalvelua, vaan asiakkaat huolehtivat ruokahuollosta itsenäisesti ohjaajien tuella. Vaikka vastuu ruokahuollosta on asiakkaalla itsellään, tuetaan asiakkaita

Helsinki

yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaiden kanssa voidaan käydä kaupassa ja ohjata tekemään edullisia ja terveellisiä valintoja. Toisten asiakkaiden kanssa voidaan laatia yhdessä ostoslistaa tai harjoitella ruokabudjetista kiinni pitämistä. Tarvittaessa muistutetaan säännöllisen ruokailun tarpeellisuudesta. Asiakkaat saavat myös yksilöohjausta keittiössä toimimiseen ja erilaisten reseptien tulkitsemiseen sekä ruuan valmistamiseen. Tämän lisäksi Paula-kodissa järjestetään asiakkaiden toiveesta satunnaisia ruokaryhmiä, jolloin asiakkaat valitsevat mitä ruokia he haluaisivat opetella valmistamaan ja kaupassa käynti ruuan valmistamisineen tapahtuu ryhmässä ohjaajien tuella. Yhteiskeittiö on asiakkaille käytössä aamusta ilta yhdeksään ja keittiössä on käytössä vuoronvarauslista. Asiakkailla on omissa asunnoissaan minikeittiöt, missä voivat säilyttää ja lämmittää ruokia.

Mahdollisiin yhteisiin ruoanlaitto- ja leivontaohjaushetkiin Paula-kotiin tilataan elintarvikkeita Metro-tukusta. Paula-kodissa on myös hätävararuokaa varattuna. Yksittäispakattuja ruoka- ja leivontavalmisteita löytyy sekä pakastimesta että kuivavarastosta. Asiakkaille on lisäksi aina tarjolla jotain pientä purtavaa vapaasti otettavaksi; vähintäänkin kuivatuotteita, kuten puurohiutaleita, myslä tai näkkileipää, jos nälkä tai ruokatilanne pääsee yllättämään.

Viikonloppuisin asiakkailla on mahdollisuus osallistua brunssille. Ilmoittautuminen tapahtuu aiemmin viikolla ja loppuviikosta käydään brunssille osallistujien kanssa läheisessä K-kaupassa, missä Paula-kodilla on laskutustili. Brunssi valmistetaan ohjatusti tai itsenäisesti, riippuen osallistujien tarpeista. Paula-kodissa on päivittäin aamuisin ja iltapäivisin yhteiset kahvit, jotka asiakkaat itse keittävät yhteisessä ruokailutilassa.

Koska asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan, ei Paula-kotia koske elintarvikelakiin perustuvaa Omavalvontasuunnitelma Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston toimipisteille. Henkilökunnan jäsenet ovat kuitenkin suorittaneet hygieniapassin.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Paula-kodissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Konsultaatioapua saa kaupungin hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Paula-kodissa työntekijöillä on hygieniapassit ja tehtävässä vaadittava rokotesuoja. Nimettyinä hygieniavastaavina toimivat Teija Nykänen ja Riku Immonen.

Paula-kodissa yhteistiloissa on kaikilla mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Kaikissa tilanteissa noudatetaan hyvää hygieniää ja käytetään tarvittavia suojavälineitä, kuten käsineitä. Paula-kodissa noudatetaan Helsingin kaupungin ohjeistuksia maskien ja muiden suojausvälineiden käytöstä. Henkilökunta tulee työpaikalle ainoastaan terveenä. Myös asiakkaita tiedotetaan koronaan liittyvistä ohjeistuksista ja niiden vaikutuksista Paula-kodin arkeen.

Yleistä hygieniatasoa ja käsidesien kultusta seurataan säännöllisesti. Palmian ammattisiivous käy siivoamassa yhteistilat kahdesti viikossa. Yhteiskeittiön siivous ja roskien vienti tapahtuu ohjaajien toimesta päivittäin. Paula-kodissa on oma kansionsa yövuorossa tehtävien siivousaskareiden ohjeistuksille ja seurannalle. Paula-kodin oma Jätehuoltosuunnitelma löytyy mm. toimiston ilmoitustaululta.

Helsinki

Asiakkaiden terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan päivittäisessä kanssakäymisessä. Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja asuntojen siisteyden ylläpidossa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Paula-kodissa lämpeää lauantaisin asiakkaille sauna. Asiakkaita kannustetaan hyödyntämään saunavuoroa tarjoamalla saunojille saunamakkarat. Kodinhoidolliset tehtävät ovat olennainen osa asumisen harjoittelua. Pyykkihauolosta asiakkaat huolehtivat itsenäisesti, tarvittaessa ohjattuna. Paula-kodissa asiakkailla on käytössä pesutupa sekä siivouskomero, josta löytyvät kaikki tarvittavat siivousvälineet. Pesutupa toimii keittiön lailla vuoronvarauskäytännöllä. Satelliittiasuntojen asiakkaat käyttävät omaa pesukonettaan tai taloyhtiönsä pyykkitupaa, sekä omia siivousvälineitä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

Paula-kodissa on käytössä joitain yhteisiksi tarkoitettuja mittaamisvälineitä (verenpaine, paino ja lämpö). Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista vastaa Paula-kodin esimies, joka myös inventoi laitteet vuosittain toimialan ohjeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla potilaille ja henkilöstölle potilasturvallisia. Laittehallintaa varten on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla laadittu toimintaohje, ”Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla”, Laittehallinta, toimintaohje. Ohjeessa on kuvattu lääkintälaitteiden hallintaan ja laiteturvallisuuteen liittyvät keskeiset toiminnot. Valviran internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle.

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

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Paula-kodissa on yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa on otettu huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

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 mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta.

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

Helsinki

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Paulakodin henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja, lähihoitaja sekä sosionomeja. Ohjaajilla on kokemusta mielenterveys-, päihde-, ja vammaistyöstä. Esihenkilö harkitsee, täyttääkö hän kaikki käytössä olevat vakanssit käyttäen hyväkseen RAFAELA-hoitoisuusluokitusjärjestelmää.

Nimike	Määrä
Ohjaaja, kouluasteen tutkinto	8
Ohjaaja, amk-tutkinto	1
Sosiaaliohjaaja	1
Sairaanhoitaja	1
Johtava ohjaaja	1
Yhteensä	12

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

9.3 Rekrytointi

Paula-kodin henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Tilapäistä työvoimaa esim. poissaolotilanteisiin rekrytoidaan Seure henkilöstöpalvelut OY:n kautta. Pidempään, määräaikaisiin sijaisuuksiin pyritään rekrytoimaan etenkin tuttuja sijaisia sekä Paula-kodin harjoittelijana olleita sosiaali- ja terveystoimen opiskelijoita. Tästä esimerkkinä kesäsijaisuuksien tekeminen. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja heidän palkkaamisestaan on kaupungilla omat ohjeensa.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Kuten riskienhallintaa koskevassa kappaleessa tullut ilmi, Paula-kodissa esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta yhdessä henkilöstön kanssa. Kaikista tehdyistä ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Sosiaali- ja terveystoimialan johto saa säännöllisesti tiedot yksiköstä tulleista ilmoituksista sähköisten järjestelmien kautta.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa henkilöstöä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Helsinki

Paula-kodin työntekijät ovat velvollisia tekemään havisemistaan turvallisuuspoikkeamista, kuten vioista ja puutteista, turvallisuuspoikkeamailmoituksen Työsuojelupakki-järjestelmään. Esihenkilö 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.

Paula-kodissa henkilöstö vastaa tahollaan toimintansa asiakasturvallisuudesta. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Paula-kodin henkilökunta ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa myös muilla täydennys- ja lisäkoulutuksilla. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia. Paula-kodin henkilökunta käy säännöllisesti ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksissa. Intranetistä löytyy myös henkilökunnan käytettävissä oleva asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakasturvallisuudesta ja toimialan toiminnasta turvallisuuden edistämiseksi.

Paula-kotiin on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään vuosittain. 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.

Uusien työntekijöiden ja sijaisten tullessa Paula-kotiin, esitellään toimitilat, sekä käydään heidän kanssaan turvallisuuskävely ja tärkeimmät turvallisuusohjeet aina läpi. Myös perehdyttäminen on olennainen osa turvallisuutta. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille on laadittu oppaita koskien Paula-kodin toimintaa. Paula-kodista löytyy ”Tervetuloa Paula-kotiin”-opas, sekä sijaisten pikaopas. Tämän lisäksi on tehty perehdytyslista, jonka kautta voidaan seurata mitkä kaikki asiat ovat käyty läpi ja mitä on vielä perehdyttämättä. Jokainen työntekijä ohjaa ja neuvoa uusia työntekijöitä ja opiskelijoita tahoillaan. Perehdytys- ja opiskelijavastaaviksi on nimetty Laura Holtari sekä Teija Nykänen.

Paula-kodissa annetaan yöapua Mörssäriin ryhmäkotiin haastavissa tilanteissa, yöaikaan. Paula-kodissa on kaksi ohjaajaa yövuorossa, jolloin toinen ohjaajista siirtyy Mörssäriin yksikköön, jos siellä tarvitaan avuksi toista ohjaajaa. Jos Paula-kodilla yövuorossa on työntekijän lisäksi sijainen, menee hän avuksi. Näin varmistetaan se, että Paula-kotiin jää tuttu työntekijä, millä vähennetään turvallisuusriskejä toisen ohjaajan poistuessa. Paula-kodin käyttämässä Seuren henkilöstövuokrauksessa lukee kuvaus tästä käytännöstä, jotta Paula-kotiin tulevat sijaiset ovat tietoisia mahdollisesta siirtymisestä toiseen yksikköön. Yöavun sisällöistä on sovittu erikseen. Paula-kodin toimiston ilmoitustaululta sekä Mörssäriä koskevasta kansioista löytyvät tarkemmat sopimukset avun sisällöistä, sekä Mörssäriin asiakkaiden esitiedot.

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee

Helsinki

olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan pääasiassa työterveyshuollossa. Helsingin kaupungin työntekijöille kausi-influenssarokotuksia annetaan myös eri työpisteissä aiemmin ilmoitetun aikataulun mukaisesti. 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 esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutusopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Sosiaali- ja terveystoimen toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyypin mukaan. Toimialalle vuokrattuja toimitiloja ja niihin liittyviä vuokra- ja muita kiinteistöjen ylläpitoon liittyviä sopimuksia sekä erilaisia toimitiloihin liittyviä muutos- tai korjaushankkeita hallinnoidaan keskitetysti toimialan tilapalveluissa. Helsingin kaupungin palvelukartasta löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumispalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartta osoitteessa: <https://palvelukartta.hel.fi/>

Paula-kodin tarkemmat tiedot ja kuvaukset löytyvät internetistä ositteesta: <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/asuminen/muut-asumispalvelut/paula/>

Paula-kodin kiinteistön, Laajasuontie 33 omistaa Helsingin kaupungin asunnot OY, joka vastaa myös kiinteistön huollosta. Paula-koti kuulu HEKA Lännen toimiston piiriin. Vikailmoitukset tehdään sähköisesti osoitteessa: <https://www.hekaoy.fi/fi/asiointi/jata-vikailmoitus> Kiireellisen vikailmoituksen voi tehdä toimiston aukioloaikoina soittamalla asiakaspalveluun. Toimistoajan ulkopuolella kiireellinen vikailmoitus tehdään päivystysnumerossa p. 09 5767 3100.

Hekan lännen toimisto:

Asiakaspalvelun puhelinnumero

p. 09 5767 3000

Asiakaspalvelun sähköpostiosoite

asiakaspalvelu.lansi@hekaoy.fi

Käyntiosoite

Lutnantintie 5 F

Postinumero

00410

Toimipaikka

Helsinki

Paula-kodin rakennuksen pohjapiirroksat on liitetty osaksi turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaa. Löytyvät turvallisuuskansiosta. Paula-kodin asumisyksikön pohjapiirros on myös esillä eteisessä

Helsinki

palohälytysjärjestelmäkaapin lähettyvillä. Palojärjestelmä testataan kuukausittain PIL Paloilmoitinliike Consulting Oy toimesta, p. 010 386 9800.

Paula-kodin yleisten tilojen puhtaanapito ostetaan Palmia Oy:ltä. Kentällä vastaa siivouslaadusta ja perehdytyksestä kaksi ohjaajaa; Hedilis Mekk p. 0405731881 hedilis.mekk@palmia.fi sekä Noman Muhammad p. 0401682489 noman.muhammad@palmia.fi

Kiinteistössä on tiloja, jotka ovat kaikkien kiinteistössä asuvien ja toimivien käytössä. Asiakkaat käyttävät sisään tullessaan sekä poistuessaan pääovea, josta pääsee vapaasti poistumaan, mutta sisäänpääsyä valvoo henkilökunta. Lisäksi on varapoistumisteitä, joita käytetään vain hätätilanteissa. Turvallisuusriskinä on, että asiakkaat voivat päästää talon ulkopuolisia henkilöitä sisään.

Paula-kodissa on käytössä Everon OY:n hälytys- ja turvajärjestelmä. Everonin asiakastuki on aukisin arkisin klo 8-20, p. 030 030 4043. Se hälyttää pienellä viiveellä, jos jotain hätäpoistumisteistä on käytetty. Lisäksi Paula-kodissa on Palmia Oy:n vartijapalvelu, joka palvelee 24/7 tarvittaessa.

10.2 Kuljetukset

Paula-kodin asukkaat kulkevat eri liikennevälineissä itsenäisesti ja omakustanteisesti. Paula-kodin ohjaajilla on käytössään HSL:n matkakortteja ohjaajien käyttöön asiointikäynneille sekä satelliittiasiakkaiden kotikäyntejä varten. Poikkeustilanteissa, kuten Paula-kodin ohjaajien antaessa yöapua Mörssärin ryhmäkotiin, matka kuljetaan Taksi Helsinki -taksikorteilla.

10.3 Ympäristötyö

Sosiaali- ja terveystoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

Paula-kotiin on nimetty ekotukihenkilö, joka opastaa ja kannustaa työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Ekotukihenkilö kehittää Paula-kodin toimintaa ympäristöystävällisemmäksi ja tekee ohjeistuksia esim. kierrättämiseen liittyvissä kysymyksissä. Ekotukihenkilön tehtäviin kuuluu Paula-kodissa myös jätehuoltosuunnitelman laatiminen ja päivittäminen. Toimiala tarjoaa ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Paula-kodin ekotukihenkilönä toimii Arja Helanen.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoipaikkaan. Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu Paula-kodin vastuulle. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan Paula-kodin lääkehoitosuunnitelmassa.

Ohjaajat tukevat ja neuvovat asiakkaita kierrättämään jätteensä yleisissä tiloissa. Jätepisteillä on ohjeita kullekin kierrätysastialle. Asiakkaita kannustetaan kierrättämään myös omassa asunnoissaan.

11 Tietoturva ja tietosuojaja

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

Omavalvonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omavalvonnan kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuojaja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Omavalvonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesimiehet erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

Työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuojaja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa. Paula-kodin tietosuojakäytäntöjen selvitys löytyy omavalvontasuunnitelman lopusta. **(Liite 3)**.

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Paula-kodin selvitys tietosuojakäytännöistä	2.3.2020 (päivitetty 10.12.2022)

11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön

Helsinki

tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystieteiden potilasasiakirjojen tietosuojat”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

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

Käytössä tietoturvasäiliö, johon kaikki tarpeettomat, asiakkaita koskevat asiakirjat hävitetään. Lisää tietoa asiakastietojen käsittelystä Paula-kodissa Liitteessä 3.

11.2 Tietosuojavastaava

Paula-kodin tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön esihenkilö.

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavalta voit kysyä lisää tietosuojasta ja henkilötietojesi käsittelystä Helsingin kaupungilla:

Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
tietosuoja(a)hel.fi
09 310 1691 (puhelinvaihte)

Tietosuojavastaava: Kangas Tiina, p. 09 310 36168

12. Seuranta, päivitys ja raportointi

Toimialatason omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan kehittämisen tuessa. Toimialan johdolle tuotetaan kerran vuodessa toteumaraportti. Palvelukokonaisuuksien johdolle raportoidaan palvelukokonaisuuksittain ainakin kerran vuodessa. Muu linjajohto seuraa omaa toimintaansa.

Paula-kodin omavalvontasuunnitelma tarkistetaan aina vuosittain ja se päivitetään tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä arvioidaan suunnitelman toteutumista ja kehittämistarpeita, sekä tehdään tarpeelliset muutokset. Paula-kodin kehittämistarpeet liittyvät omavalvontasuunnitelmassa kuvattuihin riskitekijöihin.

Helsinki

13. Arkistointi

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

14. Suunnitelman hyväksyntä

Helsingissä 02.01.2023

VS. vammaisten asumispalvelupäällikkö, Härkönen Soile



Johtava ohjaaja, Jarmo-Ahti Karppinen

Lisätietoja:

Jouko Ranta, laatuasiantuntija, p. (09) 310 76510, jouko.ranta@hel.fi

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

Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

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

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesimies tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kuukauden kuluessa. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimies) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi 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, vaatiiko käsittely esim. esimieskokouksen käsittelyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantar ryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on siitä ilmoitusvelvollisuus työnantajalle. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) ja
- 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. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää SPro:n ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

SPro:n kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös linjajohdon kaikille esimiehille (myös palvelukokonaisuuksien johtajille).

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaoljen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimiehille) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla.

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.

Helsinki

- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

Hallinnon kehittämisspalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttävästuu on kehittämisen tuessa.

Liite 3 Paula-kodin tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuoja-asetus) astui voimaan 25.5.2018. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Vastuu tietosuojan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen perusteella. Hän neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuoja-asioiden vastuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuoja-asioissa. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

Paula-koti osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden tällä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa osana omavalvontasuunnitelmaa. **Pääperiaatteena on, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti ja asiakkaiden henkilötiedoista pidetään mahdollisimman hyvää huolta.**

Tietosuoja

Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista. Ihmisten henkilötietoja tulee vammaisten asumispalveluissa käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Henkilötietoja ovat tiedot, joiden perusteella henkilö voidaan tunnistaa joko suoraan tai välillisesti yhdistämällä yksittäinen tieto johonkin muuhun tietoon. Henkilötietoja ovat esimerkiksi asiakastiedot, valokuva, henkilötunnus ja puhelinnumero.

Vammaistyössä on käytössä asiakastietojärjestelmä, Apotti. Esimies myöntää työntekijöille Apotti -käyttöoikeuden 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. Työntekijä hankkii myös Sote ammattikortin, mitä käytetään Apottiin kirjautumiseksi. 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.

Helsinki

Esihenkilö vastaa siitä, että kaikki työntekijät saavat riittävän perehdytyksen Apotti -asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä vammaistyön kirjaamiseen liittyviin sovittuihin toimintatapoihin. Työntekijä käy apottikoulutuksen. Jokaiseen toimipisteeseen on nimetty myös Apotti-tukihenkilöitä, jotka auttavat työntekijöitä järjestelmän käyttöön ja asiakastietojen dokumentointiin liittyvissä asioissa. Paula-kodin Apotti-tukihenkilöinä toimivat Jan Qvickström ja Riku Immonen.

Apotin tukiportaalista löytyy ohjeita, oppaita, koulutusvideoita sekä harjoitteluympäristö. Sosiaali- ja terveystoimialan intranetistä löytyy myös Tietosuojakäsikirja, joka on kattava oheistus kaikille henkilötietoja käsitteleville työntekijöille.

Tietoturva

Tietoturva tarkoittaa toiminnassa käytettävien tietojen turvaamista vääristymiseltä ja asiattomalta käytöltä, sekä varmistamista, että tiedot ovat saatavilla, kun niitä tarvitaan. Käsiteltiin henkilö- ja asiakastietoja asiakastietojärjestelmissä, paperilla, kuvina tai keskustelemalla, tulee työntekijöiden varmistaa, etteivät tiedot joudu ulkopuolisten käsiin.

Asiakasta koskevat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmä Apottiin. Asiakastietoja sisältävät paperit ja muut dokumentit säilytetään Paula-kodin toimistoissa, lukituissa kaapeissa. Tarpeettomat asiakasta koskevat asiakirjat hävitetään, viemällä ne tietoturvasäiliöön. Asiakirjoja ei hävitetä silppuamalla.

Työntekijät kirjautuvat ulos työasemilta aina kun poistuvat koneen ääreltä tai lopettavat työskentelyn. Työasemia ei saa jättää auki, jotta asiakastiedot eivät päädy ulkopuolisten käsiin. Asiakkaasta ja hänen asioistaan keskusteltaessa tulee huolehtia, etteivät tiedot päädy ulkopuolisten tietoon. Työntekijöiden vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päätyttyä. (Asiakaslaki 14 §, 15 §).

Mikäli Paula-kodin 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 sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (13 §) edellyttää, että asiakasta tulee informoida tietojen käsittelystä ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille tietoa. Asiakkaalla on oikeus saada tietää:

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

Helsinki

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 työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta.

Paula-kodin esihenkilöllä on lukollinen kaapisto, jossa säilytetään työntekijöiden asiakirjoja. Pääsääntöisesti henkilöstöhallinnon päätökset tehdään tietoturvalisessä Sarastiajärjestelmässä.

Vaitiolovelvollisuus

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Asiakkaasta saatuja tietoja käytetään palvelun antajan toiminnassa eikä niitä luovuteta luvattomasti ulkopuolisille. Tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäädännön nojalla. Tietoja voidaan antaa täysi-ikäisen asiakkaan suostumuksella edellyttäen, että hän ymmärtää suostumuksen merkityksen. Jos suostumusta ei voida saada taikka jos asiakas tai hänen laillinen edustajansa kieltää tiedon luovuttamisen, voidaan kuitenkin tietyin edellytyksin antaa salassapitovelvollisuuden estämättä tietoja, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi, toteuttamiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 §).

Henkilörekisterit

Kuhunkin rekisteriin kirjataan vain ne tiedot, jotka on määritelty siihen kerättäviksi ja tietoja saa käyttää siihen rekisteriin kuuluvia työtehtäviä tekevä työntekijä omien työtehtäviensä laajuudessa. Rekisteriselosteessa olevat tiedot ovat osa niistä tiedoista, jotka rekisterinpitäjän tulee kertoa rekisteröidyille. Muut tiedot annetaan rekisteröidyille kaupungin Internet-sivuilla.

Rekisteröidyllä on oikeus saada vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Kaupungin palvelujen käyttäjä voi pyytää jäljennökset omista tiedoistaan. Omat tiedot on oikeus saada maksutta. Jos henkilö kuitenkin pyytää useampia jäljennöksiä, kaupunki voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun. Asiakkaan itsensä pyytämät tiedot tulee toimittaa hänelle ilman aiheetonta viivytystä, kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Henkilötietopyyntöjen käsittelyprosessi on ohjeistettu toimialan Tietosuojakäsikirjassa.

Tietojen luovutus rekisteröidyille

Henkilötietolain 26 §:ssä on määritelty henkilölle tarkastusoikeus henkilörekisteriin. Asiakkaalla on siis oikeus saada selvitys siitä, mitä tietoja hänestä on viety henkilörekisteriin. Asiakkaalla on myös

Helsinki

oikeus vaatia itseään koskevien asiakastietojen korjaamista, jos ne hänen mielestään ovat kyseessä olevan palvelun tai etuuden antamisen kannalta virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita.

Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

Mikäli kaupunki ei hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, kaupungin on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja. Rekisteröity saa vaatia puutteellisten tietojensa täydennystä, muun muassa toimittamalla lisäselvitystä. Se, onko tiedoissa puutteellisuuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

Jos asiakas haluaa tarkastella omia henkilötietojaan, joita ei löydä sähköisistä palveluista (esim. Helmet tai Omakanta), voi hän tehdä tarkastuspyynnön Helsingin kaupungille. Asiakkaalla on myös oikeus vaatia omia virheellisiä tietojasi oikaistavaksi ja puutteellisia tietoja täydennettäväksi.

Kaupungin Internet-sivuilla ohjeistetaan tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseen. Palveluun kirjaututaan [asiointi.hel.fi](https://www.hel.fi) kautta. Pyyntö ohjautuu asiakkaan valitsemalle toimialalle, virastolle tai liikelaitokselle ja sen sisällä pyyntö ohjataan oikeaan rekisteriin. Tiedot toimitetaan asiakkaalle [asiointi.hel.fi](https://www.hel.fi) kautta tai käyttäen muuta toimitustapaa. Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.

Henkilötietojen tarkastuspyynnön sekä henkilötietojen korjausvaatimuksen voi tehdä kaupungin sähköisen asiointipalvelun kautta:

- **Henkilötietojen tarkastuspyyntö:** <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/asiointipalvelu?id=4216>
- **Henkilötietojen korjausvaatimus:** <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/asiointipalvelu?id=4265>

Henkilötietojen tarkastuspyynnön ja korjausvaatimuksen voi tehdä myös paikan päällä. Asioidessa täytyy olla mukana henkilöllisyystodistus. Kaikkia kaupungin toimialoja koskevat tarkastuspyynnöt ja korjausvaatimukset voi tehdä kaupungin kirjaamossa:

- Kaupungin kirjaamo: Pohjoisesplanadi 11–13

Paikan päällä asioidessa pyyntö tehdään seuraavilla lomakkeilla:

- [Henkilötietojen tarkastuspyyntö \(PDF\)](#)
- [Henkilötietojen korjausvaatimus \(PDF\)](#)

Tulostettavat lomakkeet ja lisätietoa asiasta löytyvät osoitteesta:

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja/tietosuojusta-tarkemmin>