



# **Kankarepolun ryhmäkodin ja Kankarepolun tuetun asumisen oma-avontasuunnitelma**

## Sisällys

Johdanto .....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	5
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	6
4 Johtamisjärjestelmä .....	10
5 Laadunhallinta .....	11
6 Riskienhallinta .....	12
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	12
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen .....	13
6.2.1 HaiPro .....	13
6.2.2 SPro .....	13
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely .....	14
6.2.4 Työsuojelupakki .....	14
6.3 Korjaavat toimenpiteet .....	15
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	15
7.1 Palvelutarpeen arviointi .....	15
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko .....	16
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	16
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen .....	17
7.5 Asiakkaan kohtelu .....	17
7.6 Osallisuus .....	18
7.7 Sosiaali ja potilasasiamies .....	19
7.8 Neuvonta .....	19
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely .....	20
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	21
8.1 Visiitin palvelujen saatavuus ja saatavuuden määräajat .....	21
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta .....	22
Terveyden- ja sairaanhoito .....	22
Lääkehoito .....	22
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....	23
Ravitsemus .....	23

## Helsinki

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy.....	24
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet .....	24
Muut palvelut.....	25
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut .....	25
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	26
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	26
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne .....	27
9.3 Rekrytointi.....	28
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä.....	28
9.5 Henkilöstön rokotukset.....	29
10 Tukipalvelut.....	30
10.1 Toimitila .....	30
10.2 Kuljetukset .....	30
11 Tietoturva ja tietosuojat.....	31
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.....	32
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely .....	32
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	33
12. Seuranta ja raportointi.....	33
13. Arkistointi.....	33
14. Suunnitelman hyväksyntä.....	33
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla.....	34
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä .....	35
Liite 3 Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen selvitys tietosuojakäytännöistä .....	36

## 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.

Terveystieteiden laiton 1.5.2011 (1326/2010) edellyttää, että terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

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

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Tämä on Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan yhdistetty omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on toimialatason puitesuunnitelma.

Toimialan yhteinen suunnitelma ja yksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Kankarepolun ryhmäkodin 1.krs ala-aulassa hyllyssä, postilaatikoiden alla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

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



## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

- Sosiaali- ja terveysala
- Vammaistyö
- Asumispalvelut
- Vammaisten asumispalvelut
- Kankarepolun ryhmäkoti ja Kankarepolun tuettu asuminen

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Vammaisten asumispalveluissa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain seuraavasti:

Kehitysvammaisten palveluasuminen

Vaikeavammaisten palveluasuminen

Lyhytaikaishoidon palvelut

Kankarepolun ryhmäkodin ja Kankarepolun tuetun asumisen omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön edustajien/henkilöstön kanssa ja henkilökunta on osallistunut tämän suunnitelman laadintaan työryhmäpäivissä sekä YT-kokouksissa. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty myös 03.01.2019 laadittua Vammaisten asumispalveluiden omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelmat on käsitelty yksikön toimintatapojen mukaisissa YT-kokouksissa henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmia käsitellään ja arvioidaan YT-kokouksissa vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tähän omavalvontasuunnitelmaan sisältää Kankarepolun ryhmäkodin ja Kankarepolun tuetun asumisen. Kankarepolun ryhmäkoti toimii omassa kiinteistössä ja Kankarepolun tuettu asuminen toimii osittain Vuorensyrjän palvelutalon kiinteistössä, lisäksi yksittäisiä tukiasuntoja sijaitsee noin 10 kpl eri puolilla Helsinkiä. Tuetun asumisen ohjaajien toimipiste sijaitsee Vuorensyrjän palvelutalon kiinteistössä asunto D 62:ssa.

## Helsinki

Kankarepolun ryhmäkoti

Kankarepolku 9

00770 Helsingin kaupunki

PL 77780, 00099 Helsingin kaupunki

Puhelinnumero: 09 310 21828 , 09310 21825, 0931021830

Kankarepolun tuettu asuminen

Vuorensyrjä 7

00770 Helsingin kaupunki

PL 77790, 00099 Helsingin kaupunki

Palvelun vastuhenkilö ja toimintayksikön vastaava esimies

johtava ohjaaja Mari Nikula-Venäläinen

Puhelinnumero: 09 310 21255, 0406575978

Sähköposti [mari.nikulavenalainen@hel.fi](mailto:mari.nikulavenalainen@hel.fi)

Kankarepolun ryhmäkoti tarjoaa kodin 20 ikääntyneelle kehitysvammaiselle aikuiselle, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista asumispalvelua eli tehostettua palveluasumista. Asukkaat ovat pääosin muuttaneet Helsingin kaupungin viimeisestä laitoksesta Killimäen osastoilta Kirkkonummelta 12/ 2018. Asukkaiden muuton jälkeen kyseinen laitos lopetti toimintansa.

Lisäksi on oma henkilökuntansa tuetun asumisen palveluita varten eli Kankarepolun tuettu asuminen n.30 tukiasukkaalle. 18 asuntoa sijaitsee Lähellä Kankarepolun ryhmäkotia, Vuorensyrjän (vanhusten palvelutalo) Palvelutalon yhteydessä. Asunnot sijaitsevat Luhtitalossa, osoitteessa Vuorensyrjä 7. Lisäksi n. 10 tukiasukasta asuvat ympäri Helsinkiä asunnoissaan, jonne ohjaajat antavat tarvittavan tuen, jokaisen omien tarpeiden mukaisesti.

### 3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Vammaisten asumispalvelut ovat tarkoitettu kehitysvammaisille ja vaikeavammaisille henkilöille. Kehitysvammalain mukaista asumispalvelua järjestetään ryhmäkodeissa, asuntoryhmissä ja

## Helsinki

tukiasunnoissa sekä laitospalveluissa. Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään palveluasumisryhmissä sekä sateliittiasunnoissa. Sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua järjestetään sekä ryhmämuotoisesti, että sateliittiasunnoissa. Lisäksi vammaisten asumispalvelut tarjoavat tilapäistä asumista, lyhytaikaishoitoa sekä asumisen valmennusta.

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

Kankarepolun ryhmäkoti tarjoaa yksilöllistä autettua asumista 20 kehitysvammaiselle aikuiselle, jotka tarvitsevat päivittäin paljon tukea ja hoivaa. Jokaiselle asukkaalle on laadittu oma yksilöllinen ohjaussuunnitelma, jonka ajantasaisuudesta vastaa jokaisen asukkaan oma nimetty vastuuhoitaja. Suunnitelmassa ilmenee mm. asiat, missä asukas tarvitsee apua ja millaiset kommunikaatioita tukevat menetelmät hänellä on käytössä. Mistä asukas pitää ja ei pidä. Nämä tiedot ohjaavat ohjaajien työtä asukkaiden kanssa ja turvaa sen, että jokainen asukas saa yksilöllistä ja hänelle tarpeellista ja sopivaa palvelua ja huolenpitoa.

Hyvien kulkuyhteyksien päässä Jakomäessä sijaitsevassa ryhmäkodissa on neljä asumisryhmää, jossa kussakin on 5 asuntoa. Jokaisella asukkaalla on oma asuinhuone, jossa on saniteettitilat. Jokaisessa kodissa on yhteinen olohuone ja ruokailutilat. Talossa on kaikkien asukkaiden käyttöön tarkoitettut saunatilat, jossa iso kyluhuone ja poreamme.

Taloa suunniteltaessa on otettu huomioon siellä asuvat vaikeavammaiset. Ikkunoista näkee hyvin ulos. Tilat ovat avarat ja valoistat. Jokaisessa huoneessa on henkilökohtainen asukasnostin. Ylä- ja alakerran kodeista on helppo pääsy isoille parvekkeille ja terassille. Alakerrasta on mahdollisuus mennä kodista suoraan pihapiirissä olevaan puistoon.

Asukkaille järjestetään mielekästä tekemistä. Ohjaajat avustavat ulkoilussa omassa aidatussa puistossa, jossa on polkuja, kukka- ja pensas istutuksia, terassi, huvimaja ja keinuja sekä muita paikkoja, joissa on kiva viettää yhdessä aikaa ulkona. Sään salliessa ulkoillaan myös muualla Jakomäessä, jossa on hyvät ulkoilumahdollisuudet. Retkiä tehdään usein myös muualle asukkaille mielekkäisiin ympäristöihin, kuten Linnamäkeen, Korkeasaareen, toreille ja ulkoilualueille.

Ryhmäkodoin lähettyvillä on monia palveluja kuten kauppoja ja kirjasto, joissa asukkaat liikkuvat ohjaajien kanssa. Asukkaat saavat terveydenhuollon palvelut Jakomäen terveysasemalta, jossa sama lääkäri ja terveydenhoitaja ovat käytettävissä. Asukkaiden hammaslääkäripalvelut ovat Kalasataman hyvinvointikeskuksessa. Kehitysvammapoliklinikan lääkäripalveluita on mahdollisuus käyttää kehitysvammaisuuteen liittyvissä terveysasioissa. Myös muut kehitysvammapoliklinikan palvelut ovat asukkaiden käytettävissä.

Asukkaista alle 60-vuotiailla on mahdollisuus osallistua joko Helsingin kaupungin Sofianlehdon toimintakeskuksen osallisuutta edistävään toimintaan tai yksityisten palveluntuottajien

## Helsinki

järjestämiin palveluihin, joita HKI:N kaupungin vammaispalvelut ostavat ostopalveluna, tarvittaessa.

Kankarepolun tuetussa asumisessa asukkaat liikkuvat kotiensa ulkopuolella itsenäisesti. Ohjaajat lähtevät tarvittaessa asukkaiden mukaan esim. terveydenhoitoon liittyviin käynteihin.

**Kankarepolun yksiköissä** esimies valvoo työn laatua ja eettisyyttä ja toimii alaistensa tukena.

Sosiaali- ja terveystoimialan toiminnan perusajatus on: Tulit juuri oikeaan paikkaan! Miten voimme auttaa?

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 ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveystoimialan palvelut pelaavat hyvin yhteen, asioinnin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena parantaa yhtäaikaista palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteenamme on, että:

- asiakkaaksi tulo on monikanavainen, koordinoitu kokonaisuus, jonka jokainen vaihe tuottaa asiakkaalle lisäarvoa
- asiakkaaksi tulossa hyödynnetään sähköisiä palveluja
- asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti
- asiakkaille tehdään yksi yhteinen asiakassuunnitelma
- saatavuutta lisätään myös aukioloaikoja laajentamalla

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

## Helsinki

Helsingin kaupungin arvot ovat: Asukaslähtöisyys, Ekologisuus, Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, Taloudellisuus, Turvallisuus, Osallisuus ja osallistuminen sekä Yrittäjämielisyys.

*Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:*

### **Asiakaslähtöisyys**

Työskentely lähtee asiakkaan yksilöllisistä tarpeista, kieli, kulttuuri, läheiset ja lähtötilanne huomioiden. Asiakas on subjekti, ei objekti. Asukas ja hänen läheisensä ovat osallisia kaikissa häntä koskevissa asioissa. Työn fokuksessa on asiakkaan parhaan hakeminen, hyvä ja laadukas hoiva, hoito, huolenpito sekä turvallisuuden tunteen tuottaminen.

Asiakkaan kunnioitus, Kuuleminen, Tasa-arvoisuus, Tasavertaisuus

### **Vastuullisuus**

Toimintamme on ammatillista ja teemme työtä asiakkaan parhaaksi. Otamme vastuun kanssaihmisistä. Työskentely on suunnitelmallista, jota ohjaa asiakkaan tarpeet. Työnjako on selkeä ja toimii. Omaa ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään. Jokaisella on vastuu omasta tunneilmaisuudesta.

Työnilo, Sitoutuminen, Työturvallisuus, Asiallisuus ja huolellisuus, sekä hyvä dokumentointi

### **Arvostus Avoimuus**

Ihmisen arvon tunnustaminen itseisarvona eikä ansaittuna. Hyväksymme kaikki ihmiset yksilönä, vaikkemme kaikkia heidän tekojaan. Kaikki asiakkaat kohdataan arvostaen.

Asiakaslähtöisyys, Asiakkaan ihmisyyden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen, Läheisten tukeminen, yhdenvertaisuus ja suunnitelmallisuus.

### **Avoimuus**

Keskustelemme henkilökunnan kanssa paljon. Kaikkien mielipide on yhtä arvokas, vaikka ei aina johtaisikaan yhdessä sovitun toimintamallin muutokseen. Asioita arvioidaan asiakas ja hänen hyvinvointinsa edellä. Henkilökunta kiertää työskennellen 2-3 työvuoroa peräkkäin samassa ryhmäkodissa ja sitten vaihtaa kotia. Tämä tuo paljon etua toimintaan. Kaikki työntekijät tuntevat kaikki asukkaat yhtä hyvin ja tämä takaa hyvän perehdytyksen myös sijaisille. Nopea työnkierto takaa myös sen, että henkilökunta ei kuormitu liikaa yhdessä kodissa, tämä koetaan hyvänä tapana vähentää työn kuormittavuutta. Foorumeina avoimuuden toteutumiseksi ovat säännölliset kokoukset, palaverit ja kehittämispäivät.



### **Osallisuus**

*Ryhmäkodilla asukkaiden kanssa liikutaan myös talon ulkopuolisessa maailmassa, tekemällä retkiä eri paikkoihin. Meillä on myös Tukihenkilötoimintaa muutamille asukkaille. Lisäksi meillä käy ryhmäkodilla laulamassa säännöllisesti eläkeläisten kuoro, joka on asukkaille hieno elämys, he nauttivat tästä elävästä musiikista silminnähten. Olemme aktiivisina toimijoina kun asukkaalle etsitään sopivaa päivätoimintapaikkaa. Aukkaan vastuuohjaaja käy asukkaan kanssa tutustumassa toimintaan ja on siellä aloituksessa tarvittaessa myös mukana. Näin taataan hyvä aloitus ihmisten kohdalla, jotka eivät osaa itse kertoa ajatuksiaan puhumalla.*

*Tukiasukkaiden kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että heitä autetaan hyvin konkreettisesti löytämään työpaikkoja, opiskelupaikkoja ja harrastuksia. Yleensä menemällä kyseisiin paikkoihin yhdessä heidän kanssaan sekä täyttämällä erilaisia hakemuksia ja anomuksia, joita täytyy tehdä sähköisesti. Tukiasukkaalla ei edes ole hakemiseen tarvittavaa tietokonetta tai hakemuksen tekeminen osoittautuu yksin liian vaikeaksi.*

**Meillä on kivaa yhdessä!**

## 4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana potilas- ja asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

**Kankarepolun ryhmäkoti ja tuettu asuminen** kuuluu vammaisten asumispalveluiden kokonaisuuteen. Kankarepolun ryhmäkoti ja tuettu asuminen on organisaatorakenteessa alayksikkö. Toimintaa johtaa johtava ohjaaja Mari Nikula-Venäläinen p. 09-310 21255 , [mari.nikulavenalainen@hel.fi](mailto:mari.nikulavenalainen@hel.fi)

Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa johtamiseen liittyviä rakenteita ovat esim. viikkokokoukset, tiimipalaverit sekä kehittämisspäivät. Helsingin kaupungin sosiaali- ja

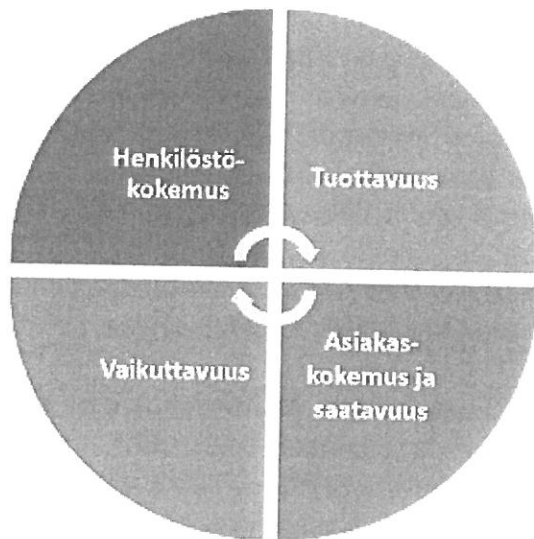
## Helsinki

terveystoimen johtamisen mallin keskeistä ydintä on yhteinen työ, itseohjautuvuus ja sisäinen motivaatio. Mallia noudatetaan Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa.

### 5 Laadunhallinta

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

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



Toimialalla ei ole yhtenäistä laatujärjestelmää.

Vammaistyöllä on laatu käsikirja, riittävän hyvän vammaistyön kriteerit. Tämän käsikirjan ohjeistamana on laadittu Kankarepolun ryhmäkodin laatu käsikirja.

Kankarepolun tuetussa asumisessa käytetään Rafaela laatu luokitusjärjestelmää.

Toiminnassamme toteutamme laadukkaan vammaistyön periaatteita sekä riittävän hyvän kehitysvammaistyön laatusoa. Lähtökohtamme kaikessa toiminnassa on hyvä ja laadukas hoito. Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset mm.

kehitysvammalaki, [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi työntekijöiden on mahdollista saada ryhmätönohjausta. Työntekijöillä on säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyillä ja Kunta10-kyselyillä.



## Helsinki

Asiakastyön laadun varmistamiseksi työntekijät ja heidän esimiehensä osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen.

Asiakaspalautteen keräämiseksi on tuetussa asumisessa tehty kysely asiakkaille vuoden 2019 lopulla. Näitä kyselyn vastauksia hyödynnetään kun palveluita kehitetään koko ajan palvelemaan jokaisen asiakkaan erityisiä tarpeita.

Palvelun esimiehet seuraavat ja valvovat palvelun laatua ja eettisyyttä sekä toimivat työntekijöiden tukena laadukkaan ja vaikuttavan palvelun toteuttamiseksi.

## 6 Riskienhallinta

### 6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohto, vammaispalveluiden päällikkö Katja Raita ja asumispalveluiden päällikkö Kristiina Rähä vastaavat 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.

Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa perustehtävien toteutuminen, asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, turvata palvelutoiminnan jatkuvuus, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä saattaa toimintaan, henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvat riskit hyväksyttävälle tasolle.

Kankarepolun ryhmäkodilla ja tuetussa asumisessa tehdään jatkuvaa riskienkartoitusta yksikön esimiehen ja henkilöstön yhteistyönä.

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on lueteltu erikseen kiinteistön riskit osalta.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu riskit lääkeshoidossa.

Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Saatua tietoa käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.



## Helsinki

### 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.

Yksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit viipymättä omalle esimiehelleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden huolellinen kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

Hallinnon kehittämispalvelu tukee esimiehiä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä.

#### 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 tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.

**Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa** henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro ilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään yksikön henkilöstökokouksissa esimiehen johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esimiehen toimesta. Vammaispalveluiden esimieskokouksessa HaiPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

#### 6.2.2 SPro

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveystoimialan palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan.

## Helsinki

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesimiehen 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. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

**Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa** on rohkaistu henkilökuntaa tekemään ilmoitus aina tarvittaessa. Tehty SPro ilmoitus ei ole myöskään este hyvän yhteistyön rakentamiselle, vaikka se koskisi yhteistyökumppanimme. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Vammaistyön palvelujen esimieskokouksessa SPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

### 6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle 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.

### 6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja, tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Työsuojelupakki on myös väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja

## Helsinki

väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

**Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa** työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Järjestelmän käyttö on osa perehdyttämistä ja sitä hyödynnetään aktiivisesti. Yksikössä on yhteisesti sovittu, että kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikössä ja yksikön henkilöstökokouksissa esimiehen johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esimiehen toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.

Vammaistyön palvelujen esimieskokouksessa työsuojelupakin tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

### 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. Käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voidaan jatkossa välttää tai sitä voidaan minimoida. Riippuen haittatilanteen luonteesta ja vakavuudesta, korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai vähintään mahdollisimman pian. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä ja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Seurantamerkinnyt kuitataan käsitellyiksi sähköiseen järjestelmään toimenpiteiden jälkeen. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan "Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta".

### 6.4 Riskien arviointi yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa

Riskit kirjataan yksiköiden omiin omavalvontasuunnitelmiin aina kyseisiin asiakkohtiin. Esim. hygieniaan, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit kirjataan suunnitelmaan ko. otsikon alle. Ei siis tehdä kaiken kattavaa riskiluetteloa koottuna riskienhallinnan osioon. Yksiköissä kannattaa tunnistaa muutama toimintaa koskeva oleellinen riski, keinot niiden ehkäisyyn, toimenpiteet riskin toteutuessa ja sen jälkeen vielä kehittämistoimenpiteet.

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 7.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain mukaista palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja perheen sekä tarvittaessa muiden läheisten kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti ja moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan ja perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arvioinnin kohteena on asukas ja hänelle sopivan asumismuodon löytyminen. Tässä merkittävä rooli ja vastuu on sosiaalityöntekijällä.

## Helsinki

Palvelutarpeen arviointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentila, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

### 7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Palvelusuunnitelman kokoa vammaisten sosiaalityön sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä tekee asiakassuunnitelman, joka on käytössämme. Asiakassuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan.

Kaikille asukkaille laaditaan ohjaussuunnitelma eli osuun ja toimintakyky suunnitelma eli Toiky ja palvelusuunnitelma. Asiakassuunnitelmaan kirjataan näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain, sosiaalityöntekijän toimesta. Ohjaussuunnitelma tarkastetaan vuoden välein.

Itsemääräämisoikeus suunnitelma eli IMO, tarkistetaan puolivuosittain.

**Kankarepolun ryhmäkoti** tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista.

Vammaisten sosiaalityössä sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta. Kankarepolun ryhmäkodille järjestetään tutustumiskäynti. Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Effica asiakastietojärjestelmään. Samaan ohjelmaan tehdään myös muut suunnitelmat. Lapsen ja perheen tilanteesta tuotetaan kirjallinen työskentely-yhteenveto, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle lapsen palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa. Jakson aikana pidetään tarvittaessa verkostoneuvotteluita. Arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys palveluntarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä, läheisten sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

### 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Suomen lainsäädäntö lähtien perustuslaista painottaa johdonmukaisesti sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeus lausua niistä omat näkemyksensä.

**Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan siten, että mahdollisia rajoitustoimenpiteitä ei toteuteta ennen kuin prosessi on**

## Helsinki

***toteutettu IMO –käsikirjan mukaisesti. Asiantuntija lausunnot ovat perusta, jonka puitteissa arvioidaan mahdollisten rajoitteiden tarvetta.***

Kankarepolun ryhmäkodilla ja tuetussa asumisessa kunnioitamme kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Palvelussamme noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja sopimuksia. Edellytämme työntekijöiltä korkeaa eettistä ja moraalista toimintatapaa sekä sitoutumista Helsingin kaupungin ja yksiköiden arvoihin. Huomioimme toiminnassa asiakkaiden yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Kaikkia asiakkaita pyritään kuulemaan ja hänen mielipiteensä kartoittamaan hänen omissa asioissaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma vastuutyöntekijä, joka pääsääntöisesti vastaa asiakkaan hyvän palvelun toteutumisesta ja on ensisijainen yhteyshenkilö asiakkaan läheisiin ja muihin verkostoihin. Hänen tehtävänä on myös tuoda asiakkaan omia toiveita ja ajatuksia kuuluviin.

### 7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

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

***Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan siten, että mahdollisia rajoitustoimenpiteitä ei toteuteta ennen kuin prosessi on tehty IMO –käsikirjan mukaisesti. Asiantuntija lausunnot ovat perusta, jonka puitteissa arvioidaan mahdollisten rajoitteiden tarvetta.***

Kankarepolun ryhmäkodissa jokaisen asiakkaan itsemääräämisasiat tarkastetaan ja hänen henkilökohtaisiin kirjauksiin merkitään myös IMO suunnitelman tarpeen arviointi. Vähintään puolivuositain päivitetään IMO ( itsemääräämisoikeus ) ja TOIKY ( toimintakyky ) suunnitelmat.

### 7.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti.

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Asiakkaan hyvään kohteluun Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaan asiallinen kohtelu yksikössä varmistetaan hyvällä työntekijöiden ja asiakkaiden välisellä



## Helsinki

vuorovaikutuksella. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle ja/tai omalle sosiaalityöntekijälleen tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Ilman muistutustakin yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan, jos asiakkaat kokevat kohtaavansa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

### 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 sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat esim. kokemusasiantuntijat ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa.

Kankarepolun tuetussa asumisessa on toteutettu mm. kokemusasiantuntijuutta siten, että kaksi tukiasukasta ovat käyneet ohjatuissa ryhmäkodeissa kertomassa millaista on asua tukiasukkaana. Tällä halutaan rohkaista ja tiedottaa asukkaita, jotka asuvat ryhmäkodissa, että jonakin päivänä voi olla paikallaan muuttaa itsenäisempään asumismuotoon eli tuettuun asumiseen.

*Ryhmäkodilla asukkaiden kanssa liikutaan myös talon ulkopuolisessa maailmassa, tekemällä retkiä eri paikkoihin. Meillä on myös Tukihenkilötoimintaa muutamille asukkaille. Lisäksi meillä käy ryhmäkodilla laulamassa säännöllisesti eläkeläisten kuoro, joka on asukkaille hieno elämys. Ryhmäkodilla vierailee myös kaverikoira, josta on paljon iloa suurimmalle osalle asiakkaista.*

*Henkilökunta on aktiivisina toimijoina kun asukkaalle etsitään sopivaa päivätoimintapaikkaa. Asukkaan vastuuhjaaja käy asukkaan kanssa tutustumassa toimintaan ja on siellä aloituksessa tarvittaessa myös mukana. Näin taataan hyvä aloitus asiakkaiden kohdalla, jotka eivät osaa itse kertoa ajatuksiaan puhumalla.*

*Järjestämme kesä ja joulunaikaan juhlia, johon kutsutaan asukkaiden läheisiä ja toisinaan myös naapureita lähikerrostaloista. Nämä tapahtumat ovat olleet hyvin suosittuja.*

*Tukiasukkaiden kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että heitä autetaan hyvin konkreettisesti löytämään työpaikkoja, opiskelupaikkoja ja harrastuksia. Yleensä menemällä kyseisiin paikkoihin yhdessä heidän kanssaan sekä täyttämällä erilaisia hakemuksia ja anomuksia, joita täytyy tehdä sähköisesti. Tukiasukkaalla ei edes ole hakemiseen tarvittavaa tietokonetta tai hakemuksen tekeminen osoittautuu yksin liian vaikeaksi.*

## Helsinki

### 7.7 Sosiaali ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja auttaa, kun on avun tarvetta seuraavissa asioissa:

- Hoitoon pääsyn ongelmat
- Hoitopaikan valinnat
- Ongelmia palvelujen toteuttamisessa
- Vaikeuksia ymmärtää päätöstä

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi ottaa myös yhteyttä, kun on kysyttävää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.

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.

Asiakas voi olla yhteydessä myös sosiaali- ja potilasasiamiehiin, kun tarvitsee tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tai jos kokee, että häntä ei ole kohdeltu hyvin. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja läheiset, kuntalaiset ja yhteistyötahot. Yleensä aina kannattaa selvittää asia ensin siellä, missä asiaa on käsitelty. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, vaan he neuvovat ja ohjaavat.

Puhelinneuvonta on maanantai, keskiviikko ja torstai klo 9 - 11.30, ti klo 12 - 14.30, palvelunumero on (09) 3104 3355.

- Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)
- Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies).

### 7.8 Neuvonta

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja eri palvelujen palvelunumeroissa.

**Terveysneuvonta** puh. **09 310 10023**, sairaanhoitajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden. Soittakaa terveysneuvontapuhelimeen, kun tarvitsette sairauksien hoito-ohjeita.

**Sosiaalipäivystys** puh. **0206 96006**

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

## Helsinki

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Hoidon tarpeen arviointi, jos tarvitsen terveydenhuollon palveluita

puh. 116117

### **Kriisipäivystys puh. 09 3104 4222**

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

### 7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon 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 sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

***Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa*** käsitellään alayksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut kaupungin pysyväisohjeen mukaisesti (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) ja vastuuhenkilö antaa vastauksensa kuukauden määräajassa. Mikäli muistutuksen tai kantelun seurauksena havaitaan vakavia puutteita toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi ja palvelun laatua korjataan.



## Helsinki

### 8 Palvelun sisällön omavalvonta

#### 8.1 palvelujen saatavuus ja saatavuuden määraajat

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä on asiantuntija vammaispalvelulakiin liittyvissä palveluissa. Sosiaalityöntekijään voi ottaa yhteyttä, jos vamma tai sairaus aiheuttaa vaikeuksia asumisessa, liikkumisessa tai kotona selviytymisessä.

Kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijä on asiantuntija kehitysvammaisten henkilöiden palveluiden järjestämisessä. Sosiaalityöntekijään otetaan useimmiten yhteyttä siinä vaiheessa.

Palvelua haetaan oman alueen vammaisten sosiaalityön toimipisteestä vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä.

Sosiaalityöntekijä on yhteydessä esimieheen ja kertoo asiakkaan taustatiedot. Yhdessä esimiehen kanssa tehdään alkuarviointi siitä olisiko paikka sopiva. Tämän jälkeen sovitaan tutustumiskäynti Kankarepolun ryhmäkotiin tai tuettuun asumiseen. Tutustumiskäynnillä esitellään toimintaa ja henkilökuntaa ja tutustutaan puolin ja toisin.

Palvelun tarvetta arviointia seurataan ja kirjataan Efficia-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaalle laaditaan ohjaussuunnitelma ja toimintakyvyn arviointi. Suunnitelmia päivitetään tarvittaessa, jos tapahtuu muutosta ja vähintään puolivuositain.

Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa perustehtävien toteutuminen, asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, turvata palvelutoiminnan jatkuvuus, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä saattaa toimintaan, henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvat riskit hyväksyttävälle tasolle.

#### ***Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen riskit ja hallintatoimenpiteet:***

**Sijaisten saatavuus: Riskin kuvaus ja seuraukset:** Kankarepolun ryhmäkodilla Ajoittain on vaikea saada sijaisia vaikka siihen olisi hallinnollisesti lupa. Tilanne toistuu erityisesti juhlapyhien ja influenssakauden aikana. Henkilökunta saattaa joutua venymään tuplavuoroihin.

Tuetussa asumisessa haastavaa ottaa sijainen työhön, koska työtä tehdään pääasiassa yksin työvuorossaan ja asukkaita asuu Vuorensyrjän palvelutalon Luhtitalojen lisäksi ns. sateliittiasunnoissa ympäri kaupunkia. Tavoitteena ollut, että ryhmäkodilta kaksi ohjaajaa käyvät perehtymässä toimintaan, näin turvataan paremmin mahdollinen äkkitilanne, mikäli vakituinen ohjaaja joutuu jäämään suunnitellusta työvuorosta pois.

**Toimenpiteet:** Sijaisten rekrytointi yhteistyössä Seuren kanssa. Ryhmäkodilta hoitaja sijaistamaan tuettuun asumiseen, äkilliseen tarpeeseen max. 1 työvuoro.

## Helsinki

### 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

#### Terveys- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asiakkaat käyttävät ensisijaisesti julkista terveydenhoitoa. Lähin terveysasema on Jakomäen terveysasema. Siellä on Ryhmäkodin asiakkaille nimetty lääkäri ja terveydenhoitaja. Olemme sopineet yhteistyön käytänteistä mm. siten, että terveysaseman terveydenhoitaja soittaa joka torstai ryhmäkodille tiettyyn aikaan. Tällä yhteistyöllä toimintaan mm. reseptien uusimiseen saadaan sujuvuutta. Asukkaiden Hammashoito tapahtuu Kalasataman hammashoitolassa. Sinne asiakas menee 1-2 hoitajan saattamana taksilla. Kehitysvammapoliklinikan palvelut ovat myös asiakkaiden käytävissä kehitysvammaisuuteen liittyvissä asioissa. Joidenkin asiakkaiden kaikki lääkärinpalvelua tarvitsevat asiat hoidetaan Kehitysvammapoliklinikalla. Tähän on päädytty joidenkin asiakkaiden kohdalla kun asiakas on käynyt perustutkimuksessa Jakomäen terveyskeskuksen lääkärin vastaanotolla.

Terveys- ja sairaanhoitoon liittyvä riski, eri terveydenhuollon potilastietojärjestelmistä ei saatavilla tietoa toisista potilastietojärjestelmistä. Käytössä eri ohjelmat.

Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen terveyskeskuspalveluita.

Pääkaupunkiseudulla on käytössä terveydenhuollon palvelunumeron puh. 09 310 10023.

**Kiireellisessä avun järjestämisessä soitetään hätänumeroon 112.**

#### Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaassa (THL 2016) 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.2017. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella omat lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa. Kankarepolun ryhmäkodilla ja tuetulla asumisella on siis omat lääkehoitosuunnitelmansa. Yksiköissä toteutetaan lääkehoidon auditointi eli yksikön itsearviointi, joka löytyy lääkehoidon sivulta.

Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen laatua ja turvallisuutta. Ryhmäkodilla asukkaiden lääkkeet ovat lääkehuoneessa, johon vuorovastuuhoitajalla avain. Dosomeja säilytetään keittiössä (johon asiakkailta ei ole pääsyä) lukitussa kaapissa. Tuetussa asumisessa asiakkaiden lääkkeet ovat heillä itsellään omilla koodillaan.

Vuorossa oleva työntekijä vastaa kunkin asiakkaan lääkehoidon toteutumisesta.

Kankarepolun ryhmäkoti ja tuettu asuminen noudattavat vammais- ja terveyspalveluiden uutta lääkehoitosuunnitelmaa.

Lääkityspoikkeama voi syntyä tekemisestä, tekemättä jättämisestä. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan Spro ja Haipro järjestelmään ja niitä käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti. Poikkeamiin johtaneita

## Helsinki

syitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi.

Turvallinen lääkehoito suunnitelmassa on kuvattu kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi. Lääkkeet tilataan Jakomäen lähiapteekista nettiohjelmalla. Lääkkeet tuodaan yksikköön Apteekin toimesta. Lääkkeet jaetaan Ryhmäkodin hoitajien toimesta dosetteihin. Lääkeresepit uusitaan pääasiassa Jakomäen terveyskeskuksen hoitavan lääkärin toimesta.

Tuetussa asumisessa on oma Lääkehoitosuunnitelma, koska asiakkaiden lääkehoito luonteeltaan erilaista kuin Ryhmäkodissa.

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. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Vammaisten asumispalveluille on laadittu Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutaso, joka ohjaa yksiköiden toimintaa sekä asiakastyötä.

Asiakastietojen kirjausjärjestelmä on lokakuun alusta 2020 Apotti.

Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso on tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. [www.ravitsemusneuvottelukunta.fi](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi)

Ruokalistojen suunnittelussa kiinnitetään huomiota mm. annoskokoon, erityisruokavaliota noudattaviin, ruuan makuun ja terveellisyyteen, ruoan houkuttelevaan tarjolle aseteluun, ruokalistan kiertoon ja valinnanmahdollisuuksiin. Kankarepolun ryhmäkodilla on nimetyt ravitsemusvastaavat ja vammaispalveluiden ravitsemusterapeutti.

Ruoka toimitetaan Kankarepolun ryhmäkodille Kontulan monipuolisesta palvelukeskuksesta. Syytä, että asiakkailla on hyvin erilaisia ruokarajoitteita ja allergioita. Yksiköissä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Yksikössä on erikseen ruokapalvelun omavalvontasuunnitelma, josta vastaa Henna Kivelä, LH.

Tuetussa asumisessa asukkaat valmistavat itse ateriansa. Ohjaajat antavat tarvittaessa tukea, neuvontaa ja opastusta terveellisen ja edullisen ruoan valmistamiseen. Tuetussa asumisessa onkin

## Helsinki

aloitettu kokkikerho, jossa muutama asukas kerrallaan opettelevat terveellisen kotiruoan valmistamista, ihan kaupassa ostosten tekemisestä lähtien.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa.

Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaoheita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.

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

Asiakkaiden terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi.

**Ryhmäkodilla** noudatetaan yleisiä hygieniaoheita ja toimintatapoja. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Kaikilta työntekijöiltä edellytetään hygieniapassi.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus niin työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia yleisiä hygieniaoheita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.

Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi.

Kankarepolun ryhmäkodin siivouspalveluista vastaa Desiko. Sama siivoaja siivoaa kiinteistössä 5 päivänä viikossa, siivoussuunnitelman mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

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

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. Yksiköiden esimiehet ja nimetyt yksiköiden laitevastuuhenkilöt vastaavat siitä, että yksiköissä toimitaan ohjeen mukaisesti ja potilasturvallisuutta edistäen.

## Helsinki

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla potilaille ja henkilöstölle potilasturvallisia. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) velvoittaa terveydenhuollon toimintayksikön nimeämään vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sosiaali- ja terveystoimessa vastuuhenkilö on välinehuoltopäällikkö. Tämän lisäksi jokaiselle palvelukokonaisuudelle ja toimintayksikölle on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaavat henkilöt. Linjajohto vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, opetushoitajat ja laitevastaavat omassa yksikössään.

Valviran tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Valviran internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt: Kankarepolun ryhmäkodilla Elina Laulajainen, LH ja Tuula Sinisalo, SH.

Terveydenhuollon laitteista vastaavat henkilöt: Yksiköiden esimiehet ja laitevastuuhenkilöt, linjajohto vastaa vastuuhenkilöiden nimeämisestä.

Apuvälineet: Helsingin sairaala / Kuntoutussuunnittelu ja apuvälinepalvelut

Johtava kuntoutussuunnittelija Minna Salmi, p. 050-4025749, minna.salmi@hel.fi

Laitehankinnat tehdään kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hankinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotieteellinen asiantuntijuus. Hankinnat tehdään tarpeiden mukaisesti. Niistä vastaa Hus-lääkintäkeskus, joka vastaa Megusoft laiterekisteristä.

Kankarepolun ryhmäkodilla on käytössä olevat terveydenhuollon laitteet: verenpainemittari, kuumemittarit, happisaturaatio, imulaite, nostolaite, suihkulaveri, hoitosängyt, epilepsiahälytyslaitteet ja erikoisruokailuvälineet. Jokaisessa asukashuoneessa on katossa henkilökohtainen nostolaite. Kaikki laitteet on viety Megusoft laiterekisteriin ja ne huolletaan säännöllisesti. Näistä vastaa alayksikön sairaanhoitaja Tuula Sinisalo ja hänen työlomansa aikana: Laitteista vastaa lähihoitaja Elina Laulajainen.

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa



## Helsinki

tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Siivouspalvelut on ulkoistettu, ne ostetaan Desikolta. Meillä toimii 5 päivänä viikossa 8 tunti päivässä siivoaja. Yksikössä on erikseen tehty Siivouksen omavalvonta suunnitelma.

**Kankarepolun ryhmäkodin** lyhytaikaiset sijaiset on kaupunkitasolla sovittu tilattavan Seure henkilöstöpalveluista. Lisäksi pyrimme saamaan hyvistä opiskelijoista, joita on yksikössä jaksoilla, kesälomien sijaisia. Sijaisten käyttö arvioidaan aina esimiehen toimesta.

Henkilökunta ja siivoaja hoitavat jätteiden kuljetuksesta jätehuoneeseen. Ryhmäkodilla siivous on toteutettu viisi kertaa viikossa. Uudenmaan sairaalapesula pesee eritepyykit sekä liinavaatteet. Kiinteistöhoitopalvelut saadaan Heka Oy:tä. Kiinteistöjä koskevat palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Koko henkilökunnalla on BEM-järjestelmän käyttöoikeus.

Palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöneuvotteluita palvelun laadusta, toimivuudesta, saatavuudesta ja kehityskohteista. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä. Olemme olleet tyytyväisiä yhteistyökumppaneilta ostamiimme/ saamiimme palveluihin niin siivouksen kuin ruokapalveluiden osalta.

## 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta Toimintayksikössä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

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. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esimies vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

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

## Helsinki

Sosiaali- ja terveystieteiden ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystieteiden edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain osalta oli siirtymäaika kesäkuun 2018 loppuun saakka, jonka päättymiseen asti ennen lain voimaantuloa sosiaalihuollon kelpoisuusvaatimukset täyttäneet henkilöt voivat toimia laillistettujen ja nimikesuojattujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävissä.

### 9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Kankarepolun ryhmäkoti ja tuettu asuminen on monipuolinen, sosiaali- ja terveydenhuollon eri ammattilaisista koostuva työryhmä. Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa on tarvittava määrä henkilöstöä.

Nimike	Määrä
Kankarepolun ryhmäkoti	
Hoitajat : Kankarepolun ryhmäkoti	
<b>Hoitajat</b>	23
Ohjaaja	1
Sairaanhoidtaja	1
Kankarepolun tuettu asuminen:	
Ohjaajat : Lähihoitaja	3
Ohjaaja: Sosiaaliohjaaja	1
Johtava ohjaaja	1
<b>Yhteensä</b>	<b>30</b>

## Helsinki

### 9.3 Rekrytointi

Kankarepolun ryhmäkoti on Helsingin kaupungin laitospurun viimeinen kohde, jonne on muuttaneet loput asukkaat Killinmäen keskuslaitokselta, joka on lopettanut toimintansa kun Kankarepolun ryhmäkoti on valmistunut 12/2018.

Henkilökunta on osittain siirtynyt Killinmäen keskuslaitoksella YT-prosessissa Kankarepolun ryhmäkodille töihin. Toiminnan alkaessa ryhmäkodilla 13.12.2018, asukkaiden muuttaessa, Henkilökunnasta Killinmäen osastoilta siirtyi 12 hlöä (+ 3 äitiys+hoitovapaa lomilla) töihin Kankarepolun ryhmäkodille. Uusia hoitaja rekrytointeja tehtiin 12. Pitkän työmatkan uuvuttamina Kirkkonummelta henkilökuntaa on irtisanoutunut ensimmäisen vuoden aikana siten, että tällä hetkellä Killinmäen laitoksesta siirtyneitä hoitajia on töissä Kankarepolun ryhmäkodilla 4 (+ 2 hoitovapailla) ja keväällä tapahtuu 1 eläköityminen.

Rekrytointi on ollut jatkuvaa, mutta nyt rauhoittunee. Tämä tosin oli haaste, joka oli tiedossa kun toiminta aloitettiin.

Paikkoja auki laitettaessa, onneksi hakijoita on ollut hyvin. Työyhteisö ja toiminta on kehittynyt koko ajan, ja henkilökunta on motivoitunutta ja viihtyvät (myös tehtyjen kysely tutkimusten mukaan) työssään hyvin.

Vastuualueet on saatu jaettua/hoidettua ja uudelleen delegoitua, aina tarvittaessa.

Sijaisia olemme käyttäneet paljon, pääasiassa Seuren kautta. Olemme saaneet sijaisia lähes kaikkiin puutuksiin ja vakituinen henkilökunta on ymmärtänyt hyvän perehdytyksen tärkeyden, joka auttanut sijaisten saamisessa todella paljon.

Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

Henkilökuntaa rekrytoidaan avoimen eRekryn kautta tapahtuvan hakumenettelyn kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista. Terveystoimen ammattihenkilöiden osalta pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja työ sopimukseen liitetään maininta pätevyysvaatimusten ja laillisuuden tarkistuksesta.

**Kankarepolun ryhmäkodissa ja tuetussa asumisessa** rekrytointiprosesseissa mm. haastatteluiden yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota työnhakijan luotettavuuteen, ihmisten kohtaamiskykyihin ja empaattisuuteen.

### 9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä



## Helsinki

varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja henkilöstöturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

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

### 9.5 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.

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee.

**Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen esimies** on kerännyt tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja ne säilytetään rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää niin asiakas- kuin työturvallisuutta.

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.

## Helsinki

### 10 Tukipalvelut

#### 10.1 Toimitila

Kankarepolun ryhmäkodin toimitilat on suunniteltu asiakasryhmälle, joka siellä asuu. Tilat ovat avarat ja valoisat. Yhteisiä tiloja on jokaisessa ryhmäkodissa kaksi. **Kankarepolun ryhmäkoti** sijaitsee osoitteessa Kankarepolku 9, Helsinki. Pihapiiri on lähinnä puisto ja se on aidattu. Kankarepolun ryhmäkodilla on hoitajien käytössä 2 toimistoa, 20 asiakashuonetta, kaksi keittiötä ja neljä olohuone/ruokasalia ja 4 pienolo huonetta. Lisäksi on wc- ja pesutilat, sauna, kodinhoituhuone. Jokaisella asukkaalla on oma huone 25 m<sup>2</sup> ja oma kylpyhuone, johon on tehty vuokrasopimus. Johtavalla ohjaajalla ei ole rakennuksessa toimistotilaa, se sijaitsee Jakomäen terveysasemalla. Tiloissa on myös henkilökunnan sosiaalitila ja wc. Rakennus on valmistunut 12/2018 ja asukkaat ovat muuttaneet heti taloon sen valmistuttua 2018. Tilat omistaa Helsingin kaupunki.

Kankarepolun tuettu asuminen sijaitsee Vuorensyrjän palvelutalon tiloissa ns. luhtitaloissa, joissa 18 tukiasuntoa, jotka ovat yksiöitä, sijaitsevat. Ohjaajien toimisto on asunnossa D 62. Tässä tilassa pidetään kaikki verkostopalaverit ja työpaikkakokoukset. Lisäksi samassa tilassa pidetään pienimuotoisia kerhotoimintoja asukkaille, kuten kokkikerhoa.

Tilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje. Ohjaajille kuuluu työnkuvaan kodinhoidollisia tehtäviä. Kiinteistöpalvelut on ulkoistettu. Ulkotöistä vastaa Heka oy. Palveluun liittyy toistuvia työsuorituksia, kohdekierroksia sekä käyttäjän toimesta tehtäviä palvelupyynnöitä. Palvelupyynnöt tehdään BEM-järjestelmän kautta. Järjestelmään henkilökunnalla on käyttöoikeus. Riskinä on, että palvelupyynnöihin ei aina vastata toivomallamme tavalla, tehdyistä töistä ei saada tietoa tai pyydetty toimenpiteet viivästyvät tai että toteutus ei täytä laadullisia odotuksia. Tarvittaessa esimies on yhteydessä isännöitsijää

#### 10.2 Kuljetukset

Taksipalveluja käytetään asiakaskuljetuksiin päivätoimintoihin, jolloin kuljetuspalvelut ovat työ- ja päivätoiminnan kilpailuttamia ja vastuulla. Lisäksi asukkaiden kanssa käytetään ns. Kela-kyytejä kun matkataan hammashoittoon Kalasatamaan tai muihin terveydenhuollon palveluihin, kuten lääkereille. Vapaa-ajan taksimatkoja tehdään myös, ja niihin on jokaisella asukkaalla oma kortti.

#### 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.

Sosiaali- ja terveystoimialan tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

## Helsinki

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 vastaanottopaikkaan.

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 toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa.

kankarepolulla on tehty oma jätehuoltosuunnitelma ja sen päivittämisestä vastaa Lähihoitaja Raine Malinovskaja

### 11 Tietoturva ja tietosuoja

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla [www.hel.fi](http://www.hel.fi) tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

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

Omaavalvonnin 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 eikä katsele kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee yksikön työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

## Helsinki

Sosiaali- ja terveystoimen käyttämä asiakastietojärjestelmä on Effica, johon kirjataan kaikki asiakastiedot. Effica sovellukseen rekisteröity tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esimiehen velvollisuutena on valvoa sitä, että työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi.

Kirjaamisella varmistetaan se, että asiakas on saanut tarvitsemaansa hoivaa ja palvelua yksikössä. Kirjaamisella varmistetaan niin asiakkaan kuin työntekijän oikeusturva. Kirjauksiin voidaan aina palata. Asiakas saattaa lukea häntä koskevat kirjaukset vasta vuosikymmenten jälkeen. Kirjaaminen ja kirjausten lukeminen on työntekijän velvollisuus. Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö ja avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina”. Määrämuotoisia asiakaskirjoja ovat mm. hoito- ja ohjaussuunnitelmat, neuvottelumuistiot ja työskentely-yhteenvedot. Samassa laissa määritellään myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä.

Laadukas kirjaaminen on edellytys hyvään hoitoon. Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa hoidon tarpeen arvioinnin ja prosessin tarkastelun. Työntekijän on kirjattava siten, että hän ajattelee asiakirjan lukijaksi aina ensisijaisesti lapsen ja huoltajan. Tällöin hänen kirjauksensa ovat myös eettisesti kestäviä. Kirjausten on oltava aina asiakasta kunnioittavia. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, jos asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriävä mielipide on kirjattava selkeästi.

### 11.1 Tietosuojaan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojaan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa. Yksikön selvitys tietosuojakäytännöistä on tallennettuna yksikössä ja siinä annetaan selvitys toiminnan tietosuojakäytännöistä ja salassa pidettävien tietojen turvaamisesta.

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Tietosuojakäsikirja (liitteenä)	5.11.2019

### 11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön 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 ”Terveystoimen potilasasiakirjojen tietosuoja”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

## Helsinki

Lähiesimies valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesimies valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava on Päivi Vilkki, [paivi.vilkki@hel.fi](mailto:paivi.vilkki@hel.fi).

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Karri Välimäki, [karri.valimaki@hel.fi](mailto:karri.valimaki@hel.fi).

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen esimies.

## 12. Seuranta ja raportointi

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaa seurataan säännöllisesti yksikön kokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaa käsitellään henkilöstökokouksissa 1-2 kertaa vuodessa ja se on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja oma- ja ulkovalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa [www.hel.fi/sote](http://www.hel.fi/sote).

## 13. Arkistointi

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon.

Allekirjoittajat ovat yksikön esimies ja hänestä seuraava esimies.

## 14. Suunnitelman hyväksyntä



Mari Nikula-Venäläinen

Johtava ohjaaja

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

27.2.2020



Kristiina Räihä

Asumispalvelu päällikkö

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

26.2.20



## Helsinki

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 seurantaryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Hallinnon kehittämispalvelut tukevat 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.

## Helsinki

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 ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä.

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. Välttömiä 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 poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikötason 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. yksikötasolla.

- 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 kehittämispalvelut tukevat esimiehiä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Liite 3 Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen selvitys tietosuojakäytännöistä  
**Tietosuojalainsäädäntö on uudistunut v. 2018**

EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuoja-asetus) alettiin soveltaa 25.5.2018. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Muu kansallinen lainsäädäntö uudistetaan vastaamaan tietosuoja-asetusta myöhemmin. Tietosuoja-asetuksen soveltamisen alkaessa henkilötietolaki poistuu. Henkilötietolaissa on ollut paljolti samoja säännöksiä kuin uudessa tietosuoja-asetuksessa, joten asioita säilyy paljon samoina. Mm. henkilön oikeudet saada omat tietonsa ja vaatia niiden korjaamista ovat jo nyt olemassa ja tulevat säilymään.

### Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

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 vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuoja-asioissa. Sosiaali- ja terveystoimen vastuuhenkilöiksi on nimetty Ilkka Saskov (tietosuoja) ja Markku Havukainen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilökäytännön osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Vastuuhenkilön tulee olla virkasuhteessa. Kankarepolun ryhmäkodin vastuuhenkilö on vammaisten asumispalveluiden päällikkö Kristiina Rähä.

### Tietosuoja

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä. Tietosuoja tarkoittaa, että ihmisten henkilötietoja tulee käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Kyse on siis henkilötietojen suojelusta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea tietoa, jolla



## Helsinki

yksin tai yhdessä muun tiedon kanssa ihminen voidaan tunnistaa. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja osoite. Myös sijaintitieto, verkkotunnistieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoa.

### Tietoturva

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen tietoturvan kannalta olennaisin asia on Effica-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Yksiköiden asiakastietoja käsitellään Effica-asiakastietojärjestelmässä. Tällaisia asiakirjoja ovat päivittäiskirjaukset ja työskentely-yhteenvedot. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Effica-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan Kankarepolun työpisteissä työn tekemisen yhteydessä. Yksiköissä on Effica/Kirjaamis vastaavat Nicke Laakkonen ja Joni Antonoff. He toimivat myös Apottitukihenkilöinä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään jotka tekee/luovuttaa yksikön esimies. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauksissa ei mainita muiden henkilöiden, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Effica-tunnusten sulkemisesta. Effican kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Effica-järjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastiedot sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa toimistoissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216) tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin.

Henkilökuntaa koskevat tieto on keskitetty ehjät-järjestelmään, jota käyttää yksikön esimies. Työsopimukset ja muut tarvittavat paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa toimistokaapeissa. Toimistosihteerit noudattavat kaupungin arkistointisääntöjä sekä niiden osoittamia säilyttämisen aikarajoja.

Henkilökunnalla on omat henkilökohtaiset Hel-käyttäjätunnukset kaupungin työasemille. Tunnukset avataan ja suljetaan työsuhteiden keston mukaisesti. Tästä vastaa esimies. Hel-käyttäjätunnuksia ei anneta toisten työntekijöiden käyttöön. Työasemat lukitaan pöydän äärestä noustaessa ja järjestelmästä ulos kirjaudutaan työvuorojen päättyessä. Henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelemiseen. Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmitulosta valvontaviranomaiselle ja joissain tapauksissa myös rekisteröidyille. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esimieheensä, joka vie asiaa linjassa eteenpäin.

### Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Tietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Rekisteröidyille tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä.

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.

## Helsinki

Effica-asiakastietojärjestelmän oikeaa käyttöä seurataan lokitietojen tarkastamisella. Effican ylläpitäjät kutsuvat esimiehiä sormenjälkitarkastustilaisuuksiin, missä he käyvät läpi alaistensa käsittelemät tiedot varmistaakseen, ettei ulkopuolisten tietoja ole katseltu.

Rekisterinpitäjää koskee osoitusvelvollisuus ja tämän tulee pystyä osoittamaan, että se noudattaa yllä olevia periaatteita. Tietosuojaliite on osaltaan juuri osa tätä.

### Erityiset henkilötiedot

Erityisillä henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joista ilmenee, rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometrinen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten.

- terveyttä koskevien tietojen taikka
- luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista

saa käsitellä vain erityisillä perusteilla, joita ovat esim.:

- suostumus
- käsittely on tarpeen terveys- tai sosiaalihuollollisen hoidon tai käsittelyn suorittamiseksi taikka terveys- tai sosiaalihuollon palvelujen ja järjestelmien hallintoa varten lainsäädännön perusteella (jolloin käsittelijän tulee olla salassapitovelvollinen ammattilainen). Tietoja käsittelevät ainoastaan salassapitovelvolliset ammattihenkilöt.

Kankarepolun ryhmäkodilla ja Kankarepolun tuetussa asumisessa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteilla. Kankarepolun ryhmäkodilla työskentelee oman henkilökunnan lisäksi myös muiden työnantajien palveluksessa olevaa avustavaa henkilökuntaa, kuten Desikon laitoshuoltajia sekä Heka oy:n huoltohenkilökuntaa. Avustava henkilökunta ei käsittele asiakastietoja eikä heidän läsnä ollessaan puhuta asiakkaiden asioista.

### Henkilötunnuksen käsittely

Kankarepolun ryhmäkodilla ja Kankarepolun tuetussa asumisessa henkilötunnuksen käsittely perustuu laissa säädetyn suorittamiseksi. Henkilötunnuksia käsitellään vain silloin kuin se on välttämätöntä.

### 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.

### Vaitiolovelvollisuus

Vaikka kyseessä ei olisikaan laissa erikseen salassa pidettäväksi säädetty asia, on työssä käsiteltävien henkilötietojen osalta aina huomioitava asiakkaiden yksityisyyden suoja eikä näitä tietoja saa ilmaista sivulliselle.

Yksikön henkilökuntaa koskee vaitiolovelvollisuus. Asiakkaita koskevia tietoja käsitellään vain niiltä osin kuin työtehtävän suorittamisen kannalta on välttämätöntä. Tietoja ei anneta muiden käyttöön. Vaitiolovelvollisuus koskee henkilökuntaa työsuhteen päättymisen jälkeenkin.

## Helsinki

### 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 kaupungilta 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.

Rekisteröidyllä ei ole oikeutta tutustua hänestä kerättyihin tietoihin, jos esim.:

- 1) tiedon antaminen saattaisi vahingoittaa kansallista turvallisuutta, puolustusta tai yleistä järjestystä ja turvallisuutta taikka haitata rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä;
- 2) tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle tai hoidolle (esim. itsemurhan tai psykoosin vaara) taikka rekisteröidyn oikeuksille tai jonkun muun oikeuksille.

Tietosuoja-asetus 15. artikla ja 12. artikla, tietosuojalaki 34 §

### Tietojen luovutus rekisteröidylle

Kaupunki toimittaa tiedot ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Tällöin tulee ilmoittaa tietojen pyytäjälle asiasta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt. Jos kaupunki ei toimita tietoja pyynnön perusteella, se ilmoittaa viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta syyt siihen ja kertoo mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja. Viranhaltijapäätöstä tästä ei tehdä.

### Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

Jollei kaupunki 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 puutteellisuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

### Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

- 1) Jos asiakas tai hänen läheinen pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia asiakassuhteen aikana, pyyntö ohjataan Kankarepolun ryhmäkodin ja tuetun asumisen esimiehelle.
- 2) Jos entinen asiakas pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia, ohjataan häntä sosiaali- ja terveystoimen arkistoon, jonne paperiset asiakirjat on toimitettu. Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09-310 43216. Varsinaiset tietopyynnot pyydetään kirjallisena (kirje), ei

## Helsinki

sähköposti, tietoturvan takia. Tietopyynnöt pyydetään osoitteella Sosiaali- ja terveystoimi arkistopalvelut PL 6060 00099 Helsingin kaupunki.

Kaupungin Internet-sivuilla, joilla on ohjeistus asiakkaille, on linkit tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseksi. Asiakas kirjautuu [asiointi.hel.fi](http://asiointi.hel.fi) palveluun vahvalla tunnistautumisella [suomi.fi](http://suomi.fi) kautta. Linkistä aukeaa valikko 12 kohteeseen, jossa on eroteltuna toimialat, virastot ja liikelaitokset. Niiden kohdalla on selostettuna, mitä asioita kussakin käsitellään. Pyyntö ohjautuu asiakkaan valitsemalle toimialalle, virastolle tai liikelaitokselle ja sen sisällä pyyntö ohjataan oikeaan rekisteriin. Tiedot toimitetaan asiakkaalle [asiointi.hel.fi](http://asiointi.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.

### Salassapitosäännökset

Sosiaalihuollon järjestäjä tai tuottaja tai niiden palveluksessa oleva tai luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa sosiaalihuollon asiakirjan salassa pidettävää tietoa eikä muutakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta on säädetty vaitiolovelvollisuus. Jo asiakassuhde on salassa pidettävä asia.

- Sivullisia ovat tahot, joilla ei ole lakiin perustuvaa oikeutta salassa pidettävän tiedon saantiin. Näitä voivat olla samassa viranomaisessa toimivat eri yksiköiden viranhaltijat.
- Vaitiolovelvollisuus jatkuu senkin jälkeen, kun työsuhde tai tehtävien hoitaminen on päättynyt. Asiakslaki 14 §, 15 §
- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakslaki 16 §

Jos asiakkaan suostumusta ei voida saada tai asiakas kieltää tiedon luovutuksen, saadaan antaa:

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

- a) jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi tai toteuttamiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi.
- b) tämä kuitenkin vain silloin, kun henkilö on hoidon tai huollon ilmeisessä tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi eikä em. tarvetta muutoin voida selvittää tai toimenpidettä toteuttaa tai tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi tai tieto on tarpeen asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi eikä asiakkaalla itsellään ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä.

Helsinki

