



Tilkan ryhmäkodin oma- valvontasuunnitelma

Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	6
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	9
5 Laadunhallinta	10
6 Riskienhallinta	11
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	11
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	13
6.2.1 HaiPro	13
6.2.2 SPro	14
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	15
6.2.4 Työsuojelupakki	15
6.3 Korjaavat toimenpiteet	16
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	17
7.1 Palvelutarpeen arviointi	17
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko	17
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	18
7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	19
7.5 Asiakkaan kohtelu	20
7.6 Osallisuus	21
7.7 Sosiaali ja potilasasiamies	22
7.8 Neuvonta	24
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	24
8 Palvelun sisällön omavalvonta	26
8.1 Palvelujen saatavuus ja saatavuuden määrääjät	26
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	27
Terveysten- ja sairaanhoito	27
Lääkehoito	28

Helsinki

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	29
Ravitsemus.....	30
Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy.....	31
Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet	33
Muut palvelut.....	33
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	33
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	36
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	36
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne	37
9.3 Rekrytointi.....	38
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä.....	39
9.5 Henkilöstön rokotukset.....	40
10 Tukipalvelut.....	41
10.1 Toimitila	41
10.2 Kuljetukset	42
11 Tietoturva ja tietosuojat.....	42
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.....	44
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely.....	44
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	45
12. Seuranta ja raportointi.....	45
13. Arkistointi.....	46
14. Suunnitelman hyväksyntä	46
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla.....	47
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	48
Liite 3 Tilkan ryhmäkodin selvitys tietosuojakäytännöistä	50

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 laki 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.

Sosiaalihoitolain 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) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

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

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne:

- toimiala
- palvelukokonaisuus
- palvelu
- yksikkö
- alayksikkö
- työyksikkö

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

Kehitysvammaisten palveluasuminen

Vaikeavammaisten palveluasuminen

Lyhytaikaishoidon palvelut

Tilkan ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty myös 3.1.2019 laadittua Vammaisten asumispalvelujen omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelmat on käsitelty yksikön toimintatapojen mukaisissa kokouksissa henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmia käsitellään ja arvioidaan kokouksissa vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Suunnitelmaa 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.

Helsinki

2 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Tähän omavalvontasuunnitelmaan sisältyy kehitysvammaisten ryhmäkoti Tilka. Työyksikkö toimii yhdessä kiinteistössä. Yksikkö koostuu kolmesta eri kerroksissa toimivasta asumisryhmästä, jotka ovat Valkama, Pisara ja Vellamo.

Tilkan ryhmäkoti

Tilkankatu 1 A

00099 Helsingin kaupunki

Valkaman asumisryhmä, 09 310 41743

Pisaran asumisryhmä, 09 310 74014

Vellamon asumisryhmä 09 310 42730

Palvelun vastuhenkilö ja toimintayksikön esimies:

Johtava ohjaaja Jarmo-Ahti Karppinen

050 402 0568

Jarmo-Ahti.Karppinen@hel.fi

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Helsinki

- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveyspalvelujen 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 terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen, asiointin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena parantaa yhtäaikaisesti 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

Vammaisten asumispalvelut on tarkoitettu kehitysvammaisille ja vaikeavammaisille henkilöille. Kehitysvammalain mukaista asumispalvelua järjestetään ryhmäkodeissa, asumisryhmissä ja tukiasunnoissa sekä laitospalveluissa. Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään palveluasumisryhmissä sekä satelliittiasunnoissa. Sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua järjestetään sekä ryhmämuotoisesti, että satelliittiasunnoissa. Lisäksi vammaisten asumispalvelut tarjoavat tilapäistä asumista, lyhytaikaishoitoa sekä asumisen valmennusta.

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

Helsinki

Tilkan ryhmäkodin toiminta-ajatuksena on asukkaiden omatoimisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Toiminnassa huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet. Yhteistyötä tehdään useiden eri tahojen, kuten julkisen sekä yksityisen terveydenhuollon, Kehitysvammapoliklinikan, sosiaalityöntekijöiden, omaisten, edunvalvonnan sekä työ- ja harrastustoimintojen järjestäjien, kanssa. Tilkan ryhmäkoti sijaitsee Pikku-Huopalahdessa, kävelymatkan päässä raitiovaunu- ja linja-autopysäkeistä. Keskustaan ja muiden palveluiden pariin on hyvät kulkuyhteydet. Ympäristö on luonnonläheinen ja asukkaiden on mahdollisuus hyödyntää alueen hyviä ulkoilureittejä.

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

Helsingin kaupungin arvot ovat:

Asukaslähtöisyys, Ekologisuus, Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, Taloudellisuus, Turvallisuus, Osallisuus ja osallistuminen sekä Yrittäjämielisyys.

Tilkan ryhmäkodin keskeisiä toimintaa ohjaavia arvoja ovat:

Asiakaslähtöisyys

Tilkan ryhmäkodissa kehitämme palveluja asiakkaiden tarpeista lähtien. Tuemme asiakkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja kuulluksi tulemiseen. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta. Palvelemme asiakkaitamme ammatillisesti ja laadukkaasti.

Osallisuus

Kuulemme asiakkaita kehittäessämme asumispalveluita. Tilkan ryhmäkodissa asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan sekä yhteiskunnan että yhteisön jäsenenä. Asiakkaiden osallisuutta tuetaan yksilöllisesti jokaisen omista lähtökohdista käsin. Osallistamme asiakkaita yhteisistä

Helsinki

toimintatavoista päätettäessä. Järjestämme säännöllisesti asukaskokouksia, joissa asiakkailta on mahdollisuus tulla kuulluksi osana yhteisöä. Myös asumisryhmien yhteisiin askareisiin osallistutaan viikoittaisin keittiövuoroin sekä yhteisten tilojen siivousvuoroin.

Turvallisuus

Asumispalveluihimme voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa. Asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä. Toimintaympäristömme on turvallinen. Käyttämiemme tilojen, laitteiden, tarvikkeiden ja työmenetelmien turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti. Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta. Yksikössämme on nimetty turvallisuusvastaava sekä turvallisuussuunnitelma, johon jokainen henkilökunnan jäsen on tutustunut. Turvallisuusvastaavan johdolla henkilöstömme suorittaa määräajoin ns. turvallisuuskävelyitä työyksikköemme tiloissa. Turvallisuuskävelyiden tarkoituksena on yhdessä läpikäydä mahdolliset riskit ja toimintavavat niiden varalle.

4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat henkilöt 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 laatupoikkeamista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Tilkan ryhmäkoti kuuluu vammaisten asumis- ja laitospalveluiden kokonaisuuteen. Tilkan ryhmäkoti on organisaatorakenteessa alayksikkö. Toimintaa johtaa johtava ohjaaja Jarmo-Ahti Karppinen, p. 050 402 0568, Jarmo-Ahti.Karppinen@hel.fi

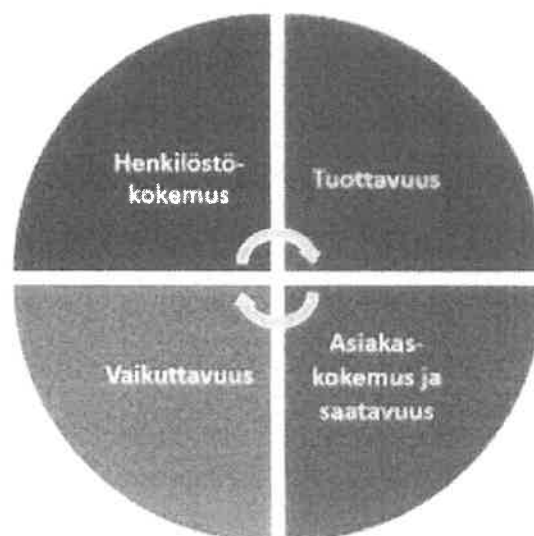
Helsinki

Tilkan ryhmäkodin johtamiseen liittyviä rakenteita ovat esimerkiksi työyhteisöpalaverit, viikoittaiset henkilökuntakokoukset sekä kehittämispäivät. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen johtamisen mallin keskeistä ydintä on yhteinen työ, itseohjautuvuus ja sisäinen motivaatio. Tätä mallia noudatetaan Tilkan ryhmäkodissa.

5 Laadunhallinta

Toiminnan laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla 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.



Toiminnassamme toteutamme laadukkaan vammaistyön periaatteita sekä riittävän hyvän kehitysvammatyön laatutasoa. Lähtökohtamme kaikessa toiminnassa on hyvä ja laadukas hoito ja ohjaus. Toimintamme perustana on erikseen kirjallisesti määritelty *Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelujen laatutaso*, jota yksikkömme tiimeissä olemme yhdessä läpikäyneet.

Laatutason osa-alueet ovat:

- 1.) Asiakastyön suunnittelu ja koordinointi
- 2.) Terveystila
- 3.) Ravitsemus
- 4.) Hygieniä ja erityistoiminta
- 5.) Aktiviteetti ja toiminnallisuus
- 6.) Kommunikaatio, opetus, ohjaus ja emotionaalinen tuki

Helsinki

Edellä mainittuihin laatutason osa-alueisiin perustuu myös päivittäin käyttämämme Rafaela® kehitysvammatyön luokitusmittari. Toimintaamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö sekä kansainväliset ja kansalliset sopimukset, kuten kehitysvammalaki, www.finlex.fi

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvinvoivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi työntekijöiden on mahdollista saada ryhmätyönohjausta. Työntekijöillä on säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa. Vuosittain Tilkan ryhmäkodin johtava ohjaaja ja työntekijät sopivat henkilökohtaisista kehityskeskusteluista. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyllä ja Kunta10 -kyselyllä. Asiakastyön laadun varmistamiseksi työntekijät ja heidän esimiehensä osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen.

Asiakaspalautteen keräämiseksi ja hyödyntämiseksi ei ole vielä systemaattista toimintatapaa. Tilkan ryhmäkodin asukkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa kirjallista palautetta henkilöstölle palautelaatikon välityksellä. Myös epävirallisempaa suullista palautetta arkisissa tilanteissa vastaanotetaan jatkuvasti. 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 vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan

Helsinki

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 ja asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, turvata palvelutoiminnan jatkuvuus, toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä saattaa toimintaan, henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvat riskit hyväksyttävälle tasolle.

Tilkan ryhmäkodissa tehdään jatkuvaa riskienkartoitusta yksikön esimiehen ja henkilöstön yhteistyönä. 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.

Tilkan ryhmäkodissa laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkastettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastus- ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Tilkan ryhmäkodissa vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakkiin. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellistä merkitystä.

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.

Tilkan ryhmäkodin henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä elää muutoksessa niin, että turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. 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 seuraamuksia 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 sen saapumisesta. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa.

Helsinki

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

Tilkan ryhmäkodissa haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Tilkan ryhmäkodissa haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään ilmoitus HaiProon sekä Työsuojelupakkiin. 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.

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.

Helsinki

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 yhdeksi tavoitteeksi on asetettu, että vuoteen 2021 mennessä vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta.

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.

HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittely -osio otetaan käyttöön toimialalla syksyn 2018 aikana. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Ilmoitukset käsitellään sekä yksikön johtoryhmässä että yksikön henkilöstökokouksissa esimiehen johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esimiehen toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeama -ilmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia

Helsinki

dokumentteja, tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

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

Tilkan ryhmäkodissa 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 omaistensa 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".

Helsinki

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi

Tilkan ryhmäkodin palvelutarvetta arvioidaan vammaisten sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioidaan hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella tehdään palvelusuunnitelma. Palvelutarpeen arviointia säädellään muun muassa sosiaalihuoltolaissa.

Kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijä on asiantuntija kehitysvammaisen henkilön palveluiden järjestämisessä. Tilkan ryhmäkodin henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä lännen kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijä Satu Sillanpää kanssa, p. 09-31041102, satu.sillanpaa@hel.fi

7.2 Palvelu- ja ohjaussuunnitelma

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

Tilkan ryhmäkodin asukkaiden toimintakykyä arvioidaan toimintayksiköissä vuosittain tai aina kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia. Toimintakykyä arvioitaessa selvitetään, miltä osin henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista päivittäistä toiminnoistaan asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua.

Helsinki

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

7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle 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.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipiteet sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kehitysvammaisella henkilöllä tulee olla elämässään oikeus valintoihin. Henkilöllä on oikeus tehdä myös epäsuotuisia valintoja ja ottaa riskejä sekä oppia virheistään. Työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa itsemääräämisoikeuden toteutuminen tarjoamalla henkilölle hänen tarvitsemaansa tukea. Tällöin voidaan puhua muun muassa tuetusta päätöksenteosta. Tuettun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuettu päätöksenteko voi sisältää apua esimerkiksi vaikeiden asioiden ymmärrettäväksi tekemiseen, tietojen hankintaan, palvelujen hakemiseen, arkipäivän asioiden pohtimiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja punnitsemiseen tai tehtävän valinnan tai ratkaisun etujen ja haittojen punnitsemiseen (Vammaispalvelujen käsikirja, THL).

Helsinki

Suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi, eli IMO-suunnitelma, laaditaan kaikille Tilkan ryhmäkodin asukkaille. Suunnitelman avulla tulee näkyväksi se, miten käytännön ohjaustyössä voidaan tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta.

Tilkan ryhmäkodissa kunnioitetaan jokaisen asiakkaan kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Niin ikään Tilkan ryhmäkodissa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan, sekä mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Tilkan ryhmäkodin asiakkaita tuetaan sisustamaan asuntonsa yksilöllisesti, hakeutumaan harrastuksiin ja vapaa-ajan toimintoihin oman yksilöllisen kiinnostuksensa ja vahvuksiensa mukaisesti. Myös ystävyys- ja seurustelusuhteissa tuetaan tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan.

7.4 Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

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

Rajoitustoimenpiteillä puututaan kehitysvammaisen henkilön perusoikeuksiin, jonka vuoksi ne tulee ymmärtää viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimenpiteiksi. Niiden käytön tarkoituksena tulee aina olla henkilön itsensä tai toisen henkilön suojaaminen rajoitustoimenpidettä suuremmalta perusoikeuteen kohdistuvalta uhalta. Rajoitustoimenpiteistä on aina valittava vähiten henkilön

Helsinki

perusoikeuksiin kajoava keino. Käytettävä rajoitustoimenpide on suhteutettava sillä tavoiteltavaan päämäärään.

Asiakkaisiin kohdistuvia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan silloin, kun erityishuollossa oleva henkilö ei itse kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja, ja kun niiden käyttäminen on välttämätöntä hänen tai muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi.

Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä on kaikkien edellä mainittujen edellytysten oltava yhtä aikaa voimassa. Rajoitustoimenpiteisiin liittyen tietoa löytyy yksityiskohtaisemmin KVL 42d § ja IMO-käsikirjasta. Tilkan ryhmäkodissa ei tällä hetkellä ole tarvetta rajoitustoimenpiteiden käytölle.

7.5 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön esimieheen tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön esimiehelle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Tilkan ryhmäkodissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Tilkan ryhmäkodissa asiakkaita kohdellaan Helsingin kaupungin eettisten periaatteiden ja arvojen mukaisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan ja kohdellaan asiakkaita yhdenmukaisesti. Helsingin kaupungilla on käytössään SosPro -järjestelmä, johon tehdään ilmoitukset havaituista epäkohdista palvelujen toteuttamisessa.

Helsinki

7.6 Osallisuus

Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. Helsingin osallisuuden periaatteet ovat:

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

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 esimerkiksi kokemusasiantuntijat ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa.

Tilkan ryhmäkodin asukkaille järjestettävät palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin muun muassa antamalla palautetta toimintayksikön työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Tilkan ryhmäkodissa järjestetään säännöllisesti asukaskokouksia, joissa asiakkaat voivat osallistua yksikön toiminnan ja laadun kehittämiseen. Myös asiakkaiden omaisten kanssa tehdään tapauskohtaisesti tiivistäkin yhteistyötä, mikäli sen katsotaan jollain lailla edistävän asiakkaan hyvinvointia.

Spontaania asiakaspalautetta tulee Tilkan ryhmäkodin työntekijöille ja johtavalle ohjaajalle niin suullisesti, puhelimitse kuin kirjallisesti. Palautetta saadaan asiakailta ja heidän omaisiltaan myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautetta kerätään järjestelmällisesti myös

Helsinki

asukastyytyväisyyskyselyiden avulla. Lisäksi ulkopuoliset palveluntuottajat, kuten Palmia ja Heka Helsingin kaupungin erityisasunnot Oy, tekevät omia asiakastyytyväisyyskyselyjä esimerkiksi ruokapalveluihin liittyen. Asiakaspalautetta saadaan myös opiskelijoiden tekemien opinnäytetöiden tai muiden selvitysten kautta.

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään ryhmäkodissa ja niitä käytetään hyödyksi toiminnan kehittämisessä.

7.7 Sosiaali- ja vammaisasiamies

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

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

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

Sosiaali- ja vammaisasiamies

- 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.

Vammaisasiamiehen tehtävänä on vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja perusoikeuksien toteutumisen edistäminen. Vammaisasiamies toimii yhdyshenkilönä ja

Helsinki

asiantuntijana eri hallintokuntien ja vammaisjärjestöjen välillä. Vammaisasiamies neuvoo ja kouluttaa vammaisasioissa.

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

Puhelinneuvonta on avoinna maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11:30 ja tiistaisin klo 12–14:30. Palvelunumero on 09 310 43355.

- Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies

Kannattaa kuitenkin ottaa huomioon, että ensisijaisesti ongelmallista asiaa olisi hyvä yrittää selvittää ryhmäkodissa. Mikäli asia ei näin selviä, niin yhteyttä voi ottaa ryhmäkodin esimieheen, sosiaalityöntekijään tai asumispalvelupäällikköön.



7.8 Neuvonta

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

Terveysneuvonta puh. 09 310 10023

- Sairaanhoidajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden. Soittakaa Terveysneuvontaan, kun tarvitsette sairauksien hoito-ohjeita.

Sosiaalipäivystys puh. 020 696 006

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

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

Kriisipäivystys puh. 09 310 44222

- Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa
- Tekee tarvittaessa kotikäyntejä

Helsingin kaupungin verkkosivut osoitteessa <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalvonteluista.

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Helsinki

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

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.

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

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

Helsinki

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Tilkan ryhmäkodin 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, kun lapsella todetaan kehitysvamma.

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti asiakkaan ja muiden hänen hoitoonsa ja ohjaukseensa osallistuvien työntekijöiden kanssa. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan vuosittain tai aina kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia. Toimintakyvyn arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan hänen tarpeistaan lähtevä ohjaussuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Myös ohjaussuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ja sitä päivitetään vuosittain tai aina asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Effica -asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaa päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

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.

Helsinki

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Ensisijainen vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä suun terveydenhoidosta ovat terveystasemilla, hammashoitoloissa ja erikoissairaanhoidossa. Osasta asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kehitysvammaopoliiklinikan omalääkäri. Osa asukkaista käy hammashoidossa Sofianlehdon hammashoitolassa.

Kehitysvammaopoliiklinikka tarjoaa tukea ja ohjausta kehitysvammaisuuteen liittyvissä erityiskysymyksissä. Kehitysvammaopoliiklinikalla selvitetään kehitysvammaisen henkilön palvelutarpeita ja tehdään tutkimuksia sekä lausuntoja erilaisissa elämänvaiheissa. Keskeinen palvelumuoto on kuntoutuksen suunnittelu ja järjestäminen yhteistyössä kehitysvammaisen henkilön, hänen perheensä ja lähiyöntekijöiden kanssa. Kehitysvammaopoliiklinikan työssä painottuvat kehitysvammaisuuteen liittyvät erityiskysymykset, jotka usein ilmenevät lapsuudessa ja elämän eri vaiheissa. Muita painopisteitä ovat esimerkiksi käytös- ja mielenterveysongelmien selvittely, autismikuntoutus, ikääntymisen tuomissa pulmissa tukeminen sekä koulutus ja konsultaatio.

Tilkan ryhmäkodin asukkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia havainnoidaan jokaisessa työvuorossa. Asukkaiden terveydentilan, toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi tärkeitä tekijöitä ovat muun muassa säännöllinen päivärytmi, ruokailu sekä liikunta. Ensisijaisesti käytämme julkisen terveydenhuollon palveluita, mutta tarvittaessa myös yksityisten toimijoiden. Virka-ajan jälkeen käytämme sairaanhoidon päivystystä. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytämme aina alueen terveystasemien palveluita ja akuuteissa tilanteissa Haartmanin päivystyspoliiklinikan palveluita. Tarvittaessa otamme yhteyttä Kehitysvammaopoliiklinikan lääkäreihin ja terveydenhoitajiin, joiden kanssa teemme tiivistä yhteistyötä.

Helsinki

Lääkäri Anne Kari-Koskinen

Terveystieteiden Marja Kontti/Hilkka Heija (ma-pe klo 9-10) 310 52551

Myös Terveystieteiden palvelupuhelimeen soittamalla tarvittaessa, p. 310 10023

Kiireellisen avun järjestämiseksi soittamalla valtakunnalliseen hätänumeroon 112.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa (THL 2016) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystieteiden Turvallinen lääkehoito -toimintaohje laadittiin ja hyväksyttiin vuonna 2017. Yksiköt ovat laatineet sen perusteella omat lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen osa Tilkan ryhmäkodin asukkaiden hoitoa. Lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja aseptisesti oikeassa lämpötilassa lukittuihin toimistoihin sijoitetuissa lukituissa lääkekaapeissa. Kulloinkin työvuorossa oleva työntekijä vastaa asukkaiden lääkehoidon toteuttamisesta. Tilkan ryhmäkodin kussakin asumisryhmässä on erikseen nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö.

Riskinä lääkehoidon asianmukaiselle ja turvalliselle toteutumiselle voi olla huolimattomuus, vääränlainen lääkkeiden säilyttäminen ja siitä johtuva lääkeaineen pilaantuminen, osaamattomuus lääkkeen annostelussa, lääkkeenannon unohtaminen, lääkkeen antaminen väärälle asukkaalle jne. Tilkan ryhmäkodissa yllättävät asiakastilanteet, kiire, työntekijän huolimattomuus tai väsymys ovat esimerkkejä tekijöistä, jotka voivat johtaa lääkepoikkeamiin. Myös lääkedosetteja jaettaessa voi tapahtua virheitä, joita välttämättä ei huolimattomassa tarkastuksessa huomata. Lääkepoikkeama voi syntyä virheellisestä tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten puutteesta.

Helsinki

Tilkan ryhmäkodin lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelmasta ilmenee lääkeluvalliset ohjaajat, lääkkeiden tilaus- ja toimittamiskäytännöt, lääkkeiden jakaminen/antaminen ja lääkkeiden säilyttäminen. Tilkan ryhmäkodin johtava ohjaaja vastaa ryhmäkodin lääkehoitosuunnitelman noudattamisesta, lääkelupaprosessista ja oikeanlaisista ja riittävästä lääkeluvista. Tilkan ryhmäkodin kussakin kolmesta asumisryhmästä on työntekijöiden joukosta erikseen nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö.

Lääkepoikkeamat kirjataan Spro - ja Haipro -järjestelmiin ja niitä käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti. Poikkeamiin johtaneita syitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Turvallinen lääkehoito -suunnitelmassa on kuvattu kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi.

Myrkytystietokeskus vastaa puhelimitse ympäri vuorokauden äkillisten myrkytysten ehkäisyyn ja hoitoon liittyviin kysymyksiin sekä toimii virka-aikana (klo 8:30–15:00) tietolähteenä viranomaisille ja tiedotusvälineille.

Neuvontaa annetaan yleisölle ja terveydenhuollon ammattilaisille. Keskus palvelee koko maata.

Myrkytystietokeskus

Avoinna 24 h/vrk

0800 147 111 (maksuton)

09 471 977 (normaalihintainen puhelu)

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on neljä ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä

Helsinki

yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Tilkan ryhmäkotiin muuttavan asukkaan tietoihin perehdytään mahdollisimman hyvin. Asukkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asukkaan hyvinvoinnista huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa ja siihen osallistuu yksikön henkilökunta, viranomaiset sekä usein myös omaiset.

Ravitsemus

Asukkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Asukkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso on tärkeää, ja niiden toteutumista tulee seurata ja arvioida jatkuvasti. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. www.ravitsemusneuvottelukunta.fi

Tilkan ryhmäkodin asukkaiden ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja mahdolliset poikkeamat ruokailuun liittyvissä asioissa kirjataan Efficiaan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Asukkaat voivat noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Asukkaalle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-aineallergioiden suhteen. Jotkut asukkaista noudattavat erityisruokavaliota jonkin sairauden, kuten munuaisten vajaatoiminnan, vuoksi. Huomioimme ravitsemussuosituksia, lääkärin määräämät dieetit tai muut erityisruokavaliot sekä erilaiset sopimukset ruokahuollosta talon sisällä.

Ruokaa asukkaille annosteltaessa kiinnitetään huomiota muun muassa annoskoko, erityisruokavaliota noudattaviin, asukkaiden omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, ruoan makuun ja terveellisyteen, houkuttelevaan tarjolle aseteluun ja valinnanmahdollisuuksiin. Usealla asukkaista

Helsinki

on huomattavaakin ylipainoa, jonka lisäksi esimerkiksi diabetes tai tuki- ja liikuntaelimestön vaivoja, ja ravitsemuksen osalta pyrimmekin huomioimaan nämä seikat päivittäin.

Ruoka tilataan Palmialta valmiina. Yksiköissä on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ateriaa ja iltapala. Ryhmäkodissa työskentelee keittäjä, joka arkisin vastaa lounaan ja päivällisen valmistuksesta ja tarjoilusta ruokasalissa. Keittäjä hoitaa myös elintarviketilaukset. Ravitsemuksen ja mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumiseen kiinnitetään huomiota ja tuetaan asukkaita suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun.

Tarjoitavan ruoan lämpötila mitataan joka kerta ja kirjataan taulukkoon noin kerran viikossa, poikkeamat aina. Myös kylmäsäilytystilojen lämpötilaa seurataan ja kirjataan lukemat taulukkoon noin kerran viikossa.

Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniaikäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksiköiden toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniaatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniaikäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi muun muassa tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisy.

Elintarvikelain (23/2006) hygieniaosaamista koskevien säädösten (27 § ja 28 §) mukaan sellaisilla henkilöillä, jotka käsittelevät työkseen pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita elintarvikelain mukaan hyväksytyssä elintarvikehuoneistossa, on oltava hygieniaosaamistodistus.

Helsinki

Tilkan ryhmäkodin asukkaiden terveydentilaa havainnoidaan ja hygienia- ja puhtautasoa seurataan päivittäin, ja sen perusteella suoritetaan tarvittavat toimenpiteet tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi. Tilkan ryhmäkodissa noudatetaan yleisiä hygieniaohjeita ja toimintatapoja. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Kaikilta Tilkan ryhmäkodissa työskenteleviltä henkilöiltä edellytetään hygienia- ja puhtausosaamista. Tilkan ryhmäkodissa on työntekijöiden joukosta erikseen nimetty hygienia- ja puhtausvastaava.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus sekä Tilkan ryhmäkodin työntekijöille että asiakkaille, kuin heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Asukkaita muistutetaan ja ohjataan asianmukaiseen hygieniaan muun muassa aivastamistekniikassa, käsidesinoinnin käytössä etenkin ruokailutilanteissa sekä välttämään tarpeettomia kontakteja asuinkavereihin herkästi tarttuvien infektioiden aikana. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia sekä yleisiä hygieniaohjeita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio- ja tartuntatauti- ja lääketieteeltä.

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

Keittiön omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että toiminta on suunnitelmallista ja sitä valvotaan tuotteiden hankinnasta ruoan luovuttamiseen asiakkaalle. Vastuu ruoan käsittelystä on toimintayksikön henkilökunnalla, jonka tehtävänä on huolehtia ruoan hygieenisen käsittelyn jatkumisesta asukkaan lautaselle asti. Omavalvonnalla varmistetaan, että käsiteltävät elintarvikkeet ovat asukkaille turvallisia ja laadukkaita. Omavalvonnan pohjana olevan kirjallisen suunnitelman tulee löytyä kaikista yksiköistä. Kirjattavia asioita ovat muun muassa tietyt lämpötilaseurannat ja niiden poikkeamat. Kirjaaminen on välttämätöntä. Vastuu omavalvonnasta, sen toteutumisesta ja työnjaosta on toimintayksikön esimiehellä.

Helsinki

Vammaisten asumis- ja laitospalveluiden hygieniayhdyshenkilönä toimii hoitotyön asiantuntija Marina Joroinen.

Sosiaali- ja terveystoimi

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

SAS-toimisto keskitetyt palvelut

puh. 09 310 74054 / 050 380 9885

marina.joronen@hel.fi

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

Tilkan ryhmäkodin käytössä olevat terveydenhuollon laitteet ovat verenpainemittarit, kuumemittarit, haavanhoitovälineet, ensiaputarvikkeisto.

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas- / potilasturvallisuuden liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palveluntuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöneuvotteluita palvelun laadusta, toimivuudesta, saatavuudesta ja kehityskohteista. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen

Helsinki

laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla. Riskinä on, että pyydettyä palvelua ei saada tai se tulee viiveellä. Tarvittaessa reklamointi tapahtuu esimiesten kautta.

Tilkan ryhmäkodin lyhytaikaiset sijaist on kaupunkitasolla sovittu tilattavan Seure - henkilöstöpalveluista. Riskinä on, ettei sijaista saada, tai ettei sijaista ole riittävästi perehdytetty. Tilkan ryhmäkodissa on itse pyritty vaikuttamaan sijaisten riittävyyteen rekrytoimalla omia kesäsijaisia tai entisiä työntekijöitä tai aikaisemmin harjoittelussa olleita ja hyväksi havaittuja opiskelijoita. Sijaisten käyttö arvioidaan aina esimiehen toimesta.

SIIVOUS

Siivouksesta huolehtii HUS Tukipalvelut. Tilkan ryhmäkodin yleiset tilat siivotaan jokaisena arkipäivänä.

HUS Tukipalvelut tuottavat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle puhdistuspalveluja omana tuotantona sekä ostopalveluna. Puhtaanapidon palveluvalikoima on kattava yleistilojen puhtaanapidosta korkean hygieniatason puhtaanapitoon.

Yhteystiedot:

Palvelupäällikkö Minna Höckert

Laitoshuolto, alue 3

050 4022674

minna.hockert@hus.fi

Asiakasvastaava Minna-Maaria Aholainen

040 674 3099

minna-maaria.aholainen@hus.fi

Helsinki

Asiakasvastaava Päivi Liljendahl

puh: 050 427 3004

päivi.liljendahl@hus.fi

PL 760

00029 HUS

Paciuksenkatu 25

00270 Helsinki

ISÄNNÖINTI JA HUOLTO

Tilkan ryhmäkodin isännöinnistä ja huollosta vastaa Heka Etelä Oy, joka on osa Helsingin kaupungin asunnot Oy:ta.

Heka Etelä Oy

09 5767 3200

asiakaspalvelu.etela@hekaoy.fi

Pasilanraitio 5, 5. krs

00240 Helsinki

Toimiston ja asiakaspalvelun aukioloajat

ma 9-17

ti-pe 9-15

viikonloppuisin suljettu

Helsinki

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.

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

Helsinki

ostopalvelujen hankkimista koskevissa 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.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt voivat hakea laillistusta myös siirtymäajan jälkeen. Oikeus toimia laillistettuna ammattihenkilönä kuitenkin lakkaa siirtymäajan päätyttyä, ellei laillistushakemusta ole tehty 30.6.2018 mennessä.

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Tilkan ryhmäkodissa työskentelee sosiaali- ja terveysalan tutkinnon omaavia ammattilaisia; sosionomeja (AMK), sairaanhoitajia (AMK) sekä lähihoitajia. Tällä hetkellä ohjaajia/hoitajia on 17 henkilöä, jonka lisäksi johtava ohjaaja sekä kotihuollon ohjaaja. Henkilökuntaa on paikalla 24 tuntia vuorokaudessa. Aamuvuoro on arkisin pääsääntöisesti klo 07:00-15:00 (viikonloppuisin ja pyhäpäivisin klo 08:00-15:00), iltavuoro klo 13:00–21:00 ja yövuoro klo 20:45–07:15. Pääsääntöisesti työvuorossa on kerrallaan yksi ohjaaja Pisanan ja Vellamon asumisryhmässä ja Valkaman lyhytaikaisyksikössä 2 ohjaaja, öisin on yksi ohjaaja koko talossa.

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

Tilkan ryhmäkodissa on käytössä RAFAELA® -kehitysvammatyön luokitusmittari. Järjestelmä antaa tietoa kehitysvammatyön resursoinnista, työn tuottavuudesta ja työntekijöiden tekemän

Helsinki

kehitysvammatyön sisällöstä. Mittarin avulla voidaan kohdentaa työntekijöiden työpanos optimaalisesti, jolloin asiakkaat saavat mahdollisimman hyvää ja laadukasta hoitoa.

9.3 Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasolla talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamishjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin Tilkan ryhmäkodin sisäiset työn- ja henkilöstön järjestelymahdollisuudet. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Seure - henkilöstöpalvelun kautta. Yli kaksi viikkoa kestävät sijaisuudet pyritään täyttämään työsopimus pohjaisesti omalla rekrytoinnilla. Erityisen vaativissa asiakastilanteissa on mahdollista käyttää tilapäistä lisätyövoimaa vaativien työtilanteiden tukena ja apuna. Riittävä osaavien sijaisten määrä pyritään varmistamaan yhteistyössä Seuren kanssa.

Helsinki

Henkilökuntaa rekrytoidaan Helpit-järjestelmän kautta tapahtuvan hakumenettelyn kautta. Henkilökunnalta edellytetään soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi kokonaisvaltaista työtettä, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, vastuuntuntoa, kehittämismyönteisyyttä, joustavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja, alaistaitoja, hygieniapassi, ensiaputaidot ja atk-taitoja. Työntekijää valittaessa otetaan huomioon myös henkilön työkokemus sekä aikaisempien työnantajien antamat mahdolliset suositukset. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä pyydetään alkuperäiset tutkintotodistukset nähtäväksi ja kopiot niistä arkistoidaan työsopimuksen liitteeksi.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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

Helsinki

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

Tilkan ryhmäkodissa on työntekijöiden joukosta erikseen nimetty turvallisuusvastaava. Turvallisuusvastaavan johdolla henkilöstö suorittaa säännöllisesti ns. turvallisuuskävelyn yksikön toimintatiloissa. Turvallisuuskävelyn aikana kartoitetaan mahdolliset turvallisuusriskit ja laaditaan toimintasuunnitelmat riskien varalle.

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. Tilkan ryhmäkodissa esimies on kerännyt tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot työntekijän ilmoituksen perusteella. Tiedot täydentyvät kausi-influenssarokotustiedoilla vuosittain. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää niin asiakas- kuin työturvallisuutta.

Helsinki

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

Tartuntatautilain rokotevelvoite koskee Tilkan ryhmäkodin henkilökunnan rokotussuojaa kokonaisuudessaan ja henkilökunnan tulee antaa tartuntatautilakiin liittyvän ohjeen mukaisesti asianmukaisesti täytetyt lomakkeet voimassa olevista rokotuksistaan esimiehelle. Sijaisten käyttö voi tuottaa tilanteen jossa ei ole mahdollista tarkistaa henkilön tartuntalain mukaista rokotussuojaa. Tämä voidaan välttää palkkaamalla sijaiset Seure Henkilöstöpalvelujen kautta.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitila

Tilkan ryhmäkoti sijaitsee Pikku Huopalahdessa, kävelymatkan päässä raitiovaunu- ja linja-autopysäkeistä. Keskustaan ja muiden palveluiden pariin on hyvät kulkuyhteydet. Ympäristö on luonnonläheinen ja asukkaiden on mahdollisuus hyödyntää alueen hyviä ulkoilureittejä.

Tilkan ryhmäkodissa on kolme asumisryhmää, joista jokainen toimii omassa kerroksessaan. Asumisryhmissä on yhteinen keittiö, ruokailu- ja oleskelutila, ohjaajien toimisto, pukuhuoneet, wc- sekä varastotilat ja asukkaiden käytössä oleva pyykkitupa. Viidennessä ja kuudennessa kerroksessa on tukiasuntoja, joissa asumisryhmien tukiasukkaat asuvat. Kuudennessa kerroksessa on johtavan ohjaajan toimisto. Talon ensimmäisessä kerroksessa sijaitseva sauna on kaikkien talon asukkaiden käytössä. Saunan vieressä on kerhotila, jossa järjestetään muun muassa talon asukkaille

Helsinki

suunnattua kerhotoimintaa ja yhteistyöpalavereja. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee myös pyykkitupa, joka on kaikkien talon asukkaiden käytössä, sekä keittiö ja ruokasali, jossa lounas ja päivällinen tarjoillaan maanantaista perjantaihin.

10.2 Kuljetukset

Tilkan ryhmäkodin asukkaista moni kulkee työ-, päivätoiminta- tai koulumatkat taksilla. Sosiaalityöntekijä laatii matkapalvelusopimuksen. Henkilökunta käyttää työnantajan kustantamaa taksia lähinnä silloin, kun julkinen liikenne ei kulje esimerkiksi juhlapyhien tai lakkojen aikana.

11 Tietoturva ja tietosuojaja

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

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

Helsinki

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

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

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

Tilkan ryhmäkodissa jokaisesta tavatusta asukkaasta tehdään päivittäiskirjaus Efficaan. Tämän lisäksi asiakastyön yhteenvedot laaditaan kuukausittain, toimintakyvyn kartoitus vuosittain ja ohjaussuunnitelma vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma itsenäisen selviytymisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi päivitetään puolivuositain ja lääkelista aina kun siihen tulee muutoksia, tai tarkastus vähintään kolmen kuukauden välein. Tilkan ryhmäkodissa kussakin kolmessa asumisryhmässä on työntekijöiden joukosta erikseen nimetty kirjaamisvastaava.

Kirjaamisella varmistetaan niin asukkaan kuin työntekijän oikeusturva. Kirjaaminen ja kirjausten lukeminen ovat työntekijän velvollisuuksia. Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö ja avustava henkilöstö ovat

Helsinki

velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina. Laissa määritetään myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä.

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

11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

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

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 kyseisiä säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Helsinki

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

Lähiesimies valvoo 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.

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Karri Välimäki, karri.valimaki@hel.fi.
Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa Visiitin esimies.

12. Seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan säännöllisesti Visiitin kokouksissa sekä yhteistoimintarakenteessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään henkilöstökokouksissa 1-2 kertaa vuodessa ja se on lisäksi osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

Helsinki

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevilla ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa www.hel.fi/sote.

13. Arkistointi

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

14. Suunnitelman hyväksyntä

Helsinki 3.6.2020



Jarmo-Ahti Karppinen

Johtava ohjaaja



Kristiina Rähä

Vammaisten asumispalvelupäällikkö

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 syyttemättömään 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 (yksikötason 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. yksikötasolla. 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.

Helsinki

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

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

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

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

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

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

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

Helsinki

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

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

Liite 3 Tilkan ryhmäkodin selvitys tietosuojakäytännöistä

Tietosuojalainsäädäntö on uudistunut vuonna 2018

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

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

Vastuu tietosuojan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuojaa-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 yhteispisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuojaa-asioiden vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuojaa-asioissa. Sosiaali- ja terveystoimen vastuuhenkilöiksi on nimetty Ilkka Saskov (tietosuojaa) ja Markku Havukainen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Vastuuhenkilön tulee olla virkasuhteessa. Tilkan ryhmäkodin vastuuhenkilö on vammaisten asumispalvelupäällikkö Kristiina Räihä.

Tietosuojaa

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä. Tietosuojaa tarkoittaa, että ihmisten henkilötietoja tulee käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Kyse on siis henkilötietojen suojelusta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea tietoa, jolla yksin tai yhdessä muun tiedon kanssa ihminen voidaan tunnistaa. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja osoite. Myös sijaintitieto, verkkotunnistetieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja.

Tietoturva

Tietoturvallisuuden kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Tilkan ryhmäkodissa tietoturvan kannalta olennaisin asia on Effica -asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Tilkan ryhmäkodissa asiakastietoja käsitellään Effica -

Helsinki

asiakastietojärjestelmässä. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen Effic -asiakastietojärjestelmän käyttöön ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa järjestelmään ja ne haetaan Tilkan ryhmäkodin esimieheltä. Tunnuksia ei luovuteta toisen työntekijän käyttöön. Tilkan ryhmäkodin työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Effic -tunnusten sulkemisesta. Effic -kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Effic -järjestelmään. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa toimistoissa. Tarpeettomat paperit silputaan. Asiakkaat voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä arkistoon (Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09 310 43216) tutustuakseen 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 Tilkan ryhmäkodin esimies. Hel-käyttäjätunnuksia ei anneta toisten työntekijöiden käyttöön. Työasemat lukitaan pöydän äärestä noustaessa ja järjestelmästä kirjaudutaan ulos työvuoron päättyessä. Tilkan ryhmäkodin henkilökunta on perehdytyksen yhteydessä 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. Rekisteröidylle tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä.

Käyttötarkoituussidonnaisuus 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.

Effic -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

Helsinki

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.

Tilkan ryhmäkodissa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteella. Tilkan ryhmäkodissa työskentelee oman henkilökunnan lisäksi myös muiden työnantajien palveluksessa olevaa avustavaa henkilökuntaa, kuten HUS:n laitoshuoltajia sekä kiinteistöhuollon henkilökuntaa. Avustava henkilökunta ei käsittele asiakastietoja eikä heidän läsnä ollessaan puhuta asiakkaiden asioista.

Henkilötunnuksen käsittely

Tilkan ryhmäkodissa 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.

Tilkan ryhmäkodin henkilökuntaa sitoo 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.

Henkilörekisterit

Helsinki

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 esimerkiksi:

- 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 (esim. lastensuojeluasiassa lapsen tietojen antaminen huoltajalle olisi lapsen edun vastaista) 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

Jos ei 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 puutteellisuuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

- 1) Jos Tilkan ryhmäkodin asiakas tai omainen pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia asiakassuhteen aikana, pyyntö ohjataan Tilkan ryhmäkodin esimiehelle.

Helsinki

2) Jos entinen asiakas pyytää yksikössä tehtyjä päivittäiskirjauksia, ohjataan hänet sosiaali- ja terveystoimen arkistoon, jonne paperiset asiakirjat on toimitettu. Sosiaali- ja terveystoimen arkistopalvelut/neuvonta puh. 09 310 43216. Varsinaiset tietopyynnöt pyydetään kirjallisena (kirje), ei sähköpostilla, 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 palveluun vahvalla tunnistautumisella 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 kautta tai käyttäen muuta toimitustapaa. Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.

Alaikäisen asema

Alaikäisen puolesta toimii huoltaja/huoltajat. Heillä on yhteistoimintavelvoite. Pienistä asioista voi päättää toinen huoltaja yksin, suurempiin tarvitaan molempien suostumus. Kumpikin huoltaja voi yksin pyytää alaikäistä lastaan koskevat rekisteritiedot. Alaikäinen voi kieltää sekä sosiaali- että terveydenhuollossa tietojensa antamisen huoltajilleen, tällöin pitää ottaa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö päättää, onko lapsi kykenevä kieltämään tietojen luovutuksen kyseisessä asiassa. Ikärajaa ei laeissa ole.

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

Alaikäinen voi ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja lailliselle edustajalleen. Arvion tästä tekee vastuusosiaalityöntekijä. Mikäli alaikäinen asiakas kieltää tietojen luovutuksen, on kieltö ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava.

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 samaansa 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 §

Helsinki

- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakaslaki 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.