

Vammaisten työ- ja päivätoiminta
Toimintakeskus Sofianlehto
Omavalvontasuunnitelma



Tarkastus- ja muutoshistoria

Pvm (allekirjoituspäivä-määrä) vastuuhenkilö	Tarkastus tai muutos
2023 Työ- ja päivätoiminnan päällikkö Pauliina Vä- häpesola	VATTI Esko omavalvontasuunnitelman päivitys / Toimintakeskus Sofianlehto

Sisällys

Johdanto.....	1
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	1
2 Toimintakeskus Sofianlehto	2
3 Toimintakeskus Sofianlehdon toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet osana vammaistyötä	2
4 Johtamisjärjestelmä	4
5 Organisaatioturvallisuus.....	4
6 Sisäinen valvonta ja riskienhallinta	5
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
6.2 Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön riskien tunnistaminen ja käsittely	7
6.2.1 HaiPro	8
6.2.1.1 HaiPro-ilmoitusten käsittely	8
6.2.2 SPro	8
6.2.2.1 SPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.....	9
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien tai epäkohtien selvittely	9
6.2.4 Työsuojelupakki	10
6.3 Korjaavat toimenpiteet	10
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
7.1 Toimintakeskus Sofianlehdon asiakkuus	10
7.2 Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma	11
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	11
7.5 Asiakasta kunnioittavan kohtelun toteutuminen Toimintakeskus Sofianlehdossa	12
7.6 Asiakasosallisuuden toteutuminen Toimintakeskus Sofianlehdossa	12
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies	13
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta	14
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	15
8 Vammaistyö palvelun sisällön omavalvonta	15
8.1 Vammaistyö palvelun saatavuuden määraajat.....	15
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	16
Terveysten- ja sairaanhoito	16
Lääkehoito	16
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	16
Ravitsemus.....	17
Ostopalveluna tuotetut palvelut	19
9 Hekilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	19

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	19
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	20
9.3 Rekrytointi	20
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	21
9.5 Henkilöstön rokotukset	21
9.6. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi	22
9.7. Riskityötä tekevien henkilöiden terveydentilan selvitys salmonellatartunnasta	22
10 Tukipalvelut	23
10.1 Toimitilat.....	23
10.2 Kuljetukset	24
10.3 Ympäristötyö.....	24
11 Asiakastietojen käsittely Toimintakeskus Sofianlehdossa	25
11.1 Asiakastietojen käsittely	25
11.2 Koulutus ja ohjeistus	25
11.3 Tietosuoja-asetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen.....	26
11.4 Tietosuojavastaavan yhteystiedot	26
12. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	27
13. Seuranta, päivitys ja raportointi	27
13. Arkistointi ja viestintä	27
14. Suunnitelman hyväksyntä	27

Johdanto

Omavalvonta on toimintamalli, jonka avulla vammaisten työ- ja päivätoimintayksikkö kehittää ja seuraa palvelujensa laatua päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnalla parannetaan asiakkaiden turvallisuutta ja oikeusturvaa. Lisäksi omavalvonta edistää yksikön henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi sekä parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Tässä omavalvontasuunnitelmassa viitataan muihin omavalvonnassa käytettäviin asiakirjoihin. Niitä ei liitetä tähän suunnitelmaan.

Tämä vammaisten työ- ja päivätoimintayksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja muihin sosiaalihuoltoa säättäviin lakeihin, sekä Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeisiin omavalvonnasta. Lisäksi suunnitelmassa otetaan soveltuvin osin huomioon sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) määräys omavalvonnasta (1/2014) sekä toimialan muissa sosiaali- ja terveydenhuoltoyksiköissä laadittavat omavalvontasuunnitelmat.

Koko yksikön henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen. Lisäksi suunnitelma on laadittu toiminnallisten- ja laatuavoitteiden osalta yhdessä yksikön asiakkaiden tai heidän omaistensa kanssa.

Suunnitelma pidetään esillä vammaisten työ- ja päivätoimintayksikön toimitiloissa ja Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveys-palvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluiden-laadunvalvonta#omavalvontaohjelma-ja--suunnitelmat>. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään toiminnassa tapahtuvien oleellisten muutosten yhteydessä. Myös asiakaspalautetta käytetään omavalvonnan kehittämisessä.

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Pauliina Vähäpesola on vammaisten työ- ja päivätoimintayksikön päällikkö. Vammaisten työ- ja päivätoiminta kuuluu vammaistyöpalveluun, jota johtaa Katja Raita. Vammaistyöpalvelu on osa perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuutta, jota johtaa Maarit Sulavuori. Palvelukokonaisuus on Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan osa. Toimialaa johtaa Juha Jolkkonen.

Toimintakeskus Sofianlehdon johtava ohjaaja Marja-Leena Vanhanen vastaa toimintakeskuksen omavalvonnasta ja omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä ajantasaisuudesta. Koko toimintakeskuksen henkilöstö osallistuu omavalvontaan ja suunnitelman laatimiseen. Myös asiakkaat osallistuvat mahdollisuuksien mukaan toiminnan ja omavalvontasuunnitelman kehittämiseen muun muassa asiakaspalautteen avulla.

Toimintakeskus Sofianlehdon suunnitelma sovitetaan yhteen Vammaisten työ- ja päivätoimintayksikön suunnitelman- ja sen muiden yksiköiden suunnitelmien kanssa.

2 Toimintakeskus Sofianlehto

Toimintakeskus Sofianlehto
Sofianlehdonkatu 8 A-talo
00610 Helsinki

Johtava ohjaaja Marja-Leena Vanhanen puh. 050 4013219

<https://www.hel.fi/vammaiset/fi/osallisuus/osallisuutta-edistava-toiminta/sofianlehto/>

3 Toimintakeskus Sofianlehdon toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet osana vammaistyötä

Päivätoiminnan tavoitteina ovat mielekäs tekeminen ja elämyksellisyys, asiakkaan osallistaminen ja onnistumisen kokemukset, omatoimisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä riittävän- ja yksilöllisen tuen tarjoaminen.

Toimintakeskuksessa järjestetään multisensorista päivätoimintaa kehitysvammaisille kaiken kattavaa tukea tarvitseville asiakkaille pienryhmätoimintana tai yksilötuokioina. Asiakkaiden osallistaminen, vuorovaikutus ja yhteisöllisyys ovat tärkeitä toiminnan lähtökohtia. Toimintaa toteutetaan erilaisissa multisensorisissa tiloissa, joissa on mahdollisuus rentouttavaan- tai aktivoivaan toimintaan.

Sofianlehdossa käytetään erilaisia kommunikaation- ja vuorovaikutuksen keinoja. Yhteisöllisyyttä tuetaan yhdessä tekemällä ja kokemalla. Toimintaan kuuluvat tätä kautta myös vuodenkiertoon liittyvät juhlat ja erilaiset tapahtumat sekä retket ympäristöön.

Toimintaperiaatteinamme on eettisen toimintakulttuurin rakentaminen, oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus sekä toistemme kohtaaminen arvostavasti ja kunnioittavasti.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan(KVANK) laatimat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit ohjaavat myös toimintaamme. <https://verneri.net/yleis/osallisuuden-ja-tyon-laatukriteerit>

Vammaistyöpalvelu

Vammaistyön tehtävänä on järjestää asumis- ja perhehoitopalvelut, työ- ja päivätoimintapalvelut sekä vammaispalvelulain- (380/1987) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen kuljetuspalvelu. Palveluun on keskitetty kaikki erityislainsäädännön (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987) perusteella kehitysvammaisille ja vaikeavammaisille annettavat palvelut, jotka muodostavat selkeän toiminnallisen kokonaisuuden. Ruotsinkieliset vammais- ja kehitysvammahuollon palvelut sijoittuvat osaksi tätä palvelua.

Kehitysvammalain perusteella erityishuoltona järjestetty päivätoiminta on henkilölle maksuton palvelu. Päivätoimintaa voidaan järjestää myös sosiaalihuoltolain 1301/2014 perusteella osana sosiaalista kuntoutusta.

Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikkö

Vammaisten työ- ja päivätoiminta käsittää omana ja ostopalveluina tuotettavat kehitysvammaisten-, autismikirjon- ja vaikeavammaisten henkilöiden toimintakykyä ja itsestä selviytymistä edistävät työ- ja päivätoimintapalvelut, virtuaalipäivätoiminnan sekä kehitysvammaisia ja autismin kirjon henkilöitä avoimille työmarkkinoille valmentavat ja työelämässä pysymistä tukevat tuetun työllistymisen palvelut.

Yksikköä johtaa vammaisten työ- ja päivätoiminnan päällikkö, joka toimii yksikköön kuuluvien alayksiköiden johtavien ohjaajien ja johtavan työvalmentajan esihenkilönä.

Päivä- ja työtoiminta sekä työllistymistä tukeva toiminta muodostavat palveluiden kokonaisuuden, jonka tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon keinoin vammaisten ihmisten osallisuutta ja mahdollisuuksia työllistyä.

Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet sekä kaupungin palvelustrategia ovat myös alayksiköiden toiminnan perustana.

Arvojamme ovat:

- asiakaslähtöisyys
- ekologisuus
- oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- taloudellisuus
- turvallisuus
- osallisuus ja osallistuminen
- yrittäjämielisyys

Toimintaamme ohjaavat eettiset periaatteet:

- Edistämme asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien hyvinvointia. Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävissä.
- Noudatamme toiminnassamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.
- Emme salli toiminnassa henkilökohtaisen edun tavoittelua, väärinkäytöksiä tai rikollista toimintaa.
- Painotamme toiminnassamme kestävästä kehitystä ja ekologisia arvoja.
- Korostamme toiminnassamme tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä työelämän monimuotoisuutta.
- Toimintamme perustuu avoimuudelle ja luottamukselle.

<https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/helsingin-kaupungin-eettiset-periaatteet>

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/kaupunkistrategia>

4 Johtamisjärjestelmä

Omavalvonnan vastuut yhtyvät pääsääntöisesti muun johtamisen vastuisiin. Vastuisiin ja tehtäviin liittyviä asioita käsitellään lainsäädännössä, kaupungin hallintosäännössä, toimialan toimintasäännössä ja erikseen määritellyllä tavalla; esimerkiksi delegoinneissa. Lisäksi tehtävien kuvauksissa ja työjärjestyksissä voi olla omavalvontaan liittyviä vastuita ja tehtäviä.

Kukin esihenkilö vastaa siitä, että hänen vastuualueellaan noudatetaan turvallisuuteen liittyviä lakeja, määräyksiä, ohjeita, toimintamalleja ja menettelytapoja. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen.

5 Organisaatioturvallisuus

Sosiaali - terveys- ja pelastustoimialan organisaatioturvallisuus sisältää seuraavat osa-alueet:

- potilas- ja asiakasturvallisuus
- henkilöstöturvallisuus
- kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus
- pelastusturvallisuus
- tietoturva
- tietosuoja
- työturvallisuus
- ympäristöturvallisuus sekä
- poikkeamien ja väärinkäytösten hallinta.

Turvallisuuden osa-alueet ovat osin päällekkäisiä keskenään ja niillä on huomattavia keskinäisriippuvuuksia. Jokaiselle osa-alueelle on oma lainsäädäntönsä ja ohjeistuksensa.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden tavoitteena on, että sosiaali- ja terveystoimialan kanssa ja sen toimipisteissä on turvallista asioida sekä tehdä työtä. Asiakasturvallisuuden käsite on moniulotteinen ja sen keskeisinä elementteinä erottuvat erityisesti ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito sekä julkisen vallan käyttö. Asiakasturvallisuudella sosiaalihuollossa tarkoitetaan asiakkaan oikeutta parhaaseen mahdolliseen, tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuviin palveluihin sekä oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Henkilöstöturvallisuustyön tavoitteena on toiminnan, työntekijöiden, asiakkaiden ja avainhenkilöiden suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta. Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön kelpoisuuksista ja ammatinharjoittamisoikeuksista huolehditaan, ja niitä valvotaan. Rikostausta selvitetään ainakin lasten kanssa työskenteleviltä. Huolellisella ja

laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä huumausainetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuus selvityksillä ennalta ehkäistään toimialan henkilöstön aiheuttamia riskejä.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden eräänä tavoitteena on luoda häiriötön ja turvallinen työskentely- ja asiointiympäristö. Rakennukset ja toimitilat suunnitellaan ja rakennetaan sen käyttötarkoituksen edellyttämällä tavalla paloturvalliseksi sekä siten, että se on terveellinen ja turvallinen rakennuksen sisäilma, kosteus-, lämpö- ja valaistusolosuhteet sekä vesihuolto huomioon ottaen. Lisäksi huolehditaan siitä, että rakennusten ja toimitilojen käyttö sekä huolto on turvallista.

Pelastusturvallisuudella tarkoitetaan tulipalojen tai muiden onnettomuuksien ennaltaehkäisyä sekä nopeaa ja oikeanlaista vastetta sekä toimintaa onnettomuustilanteissa. Pelastussuunnitelmien ja poistumisturvallisuus selvityksien laatiminen on osa pelastusturvallisuutta. Henkilöstön ensiaputaidoista ja toimipisteiden ensiapuväliseistä huolehditaan.

Tietoturvalta tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla varmistetaan, että tiedot ovat vain käyttöön oikeutettujen saatavilla. Muut kuin siihen oikeutetut käyttäjät eivät voi muuttaa tietoja, ja tiedot sekä tietojärjestelmät ovat niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla ja hyödynnettävissä.

Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista. Henkilötietoja ovat tiedot, joiden perusteella henkilö voidaan tunnistaa joko suoraan tai välillisesti yhdistämällä yksittäinen tieto johonkin muuhun tietoon. Myös sosiaalihuollon asiakkuus on salassa pidettävä tieto.

Työturvallisuustyön tavoitteena on työympäristö, jossa ei ole työntekijöiden terveyttä tai turvallisuutta uhkaavia vaara- tai kuormitustekijöitä. Turvallinen työpaikka edellyttää säännöllistä vaarojen arviointia sekä oppimista sattuneista työtapaturmista ja turvallisuuspoikkeamista.

Ympäristöturvallisuustoiminnan tavoitteena on ekologisen kestävyuden huomioiminen, asiakkaiden ja yhteiskunnan ympäristöodotuksiin vastaaminen ja ennakointi sekä ympäristöonnettomuuksien ennaltaehkäisy.

Väärinkäytösten ja poikkeamien hallinnan avulla sosiaali- ja terveystoimiala ennaltaehkäisee ja selvittää väärinkäytöksiä, rikoksia tai muita toimintaan vaikuttavia poikkeavia tapahtumia. Kyse on organisaation toiminnan, henkilöstön, potilaiden, asiakkaiden, omaisuuden ja tiedon suojaamisesta sisä- tai ulkopuolisia toimijoita vastaan.

6 Sisäinen valvonta ja riskienhallinta

Asiakasturvallisuuden omavalvonta on sisäistä valvontaa. Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla johto pyrkii riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuuden ja tuloksellisuuden. Sisäiseen valvontaan kuuluvat

valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta. Sisäistä valvontaa suoritetaan sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan kaikilla toimintatasoilla ja kaikissa toiminnoissa. Sisäiseen valvontaan voi sisältyä myös palveluntuottajien ja alihankkijoiden valvontaa sekä tarkastuskäyntejä.

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala kohtaa toiminnassaan sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä ja vaikutteita, joiden takia on epävarmaa, saavuttaako toimiala, palvelukokonaisuudet, palvelut, toimintayksiköt ja henkilöstö tavoitteensa suunnitellussa aikataulussa tai eivät ollenkaan. Tämän epävarmuuden vaikutusta toimialan tavoitteisiin kutsutaan ”riskiksi”.

Riskienhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali – terveys -ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Riskienhallinnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja talousarvion sekä toimintasuunnitelman toteutuminen puuttamalla uhkaaviin tekijöihin jo ennakolta.

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimintakeskus Sofianlehdon riskit käsitellään osana Vammaisten työ- ja päivätoimintayksikön riskejä. Yksikkö huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristö mahdollistaa asiakasturvallisuuden, laadukkaat palvelut ja turvallisen työn tekemisen. Henkilöstö on tietoinen tavoitteisiin ja toimintaan liittyvistä turvallisuusriskeistä sekä turvallisuuden tilasta. Yksikkö tunnistaa toiminnalliset riskit, arvioi niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatii toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla selvitetään ja kuvataan keinot, joiden avulla pystytään turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vammaisten työ- ja päivätoimintayksikkö hallitsee riskejä eri tavoin. Osa riskeistä hallitaan kaupunki- tai toimialan yhteisellä tavalla. Näissä tilanteissa voi käytössä olla tietojärjestelmiä tietojen analysointiin ja säilyttämiseen sekä poikkeamien ilmoittamiseen. Lisäksi yksikkö hallitsee tavoitteitaan ja toimintojaan uhkaavia riskejä erillisillä menetelmillä, jotka kirjataan asiakirjoihin.

- asiakasturvallisuus, lääketurvallisuus mukaan luettuna => Apotti
- työturvallisuus => Työsuojelupakki
- toimitilaturvallisuus => vaatimukset toimitiloille, suunnitteluohjeet rakentamiseen ja kunnossapitoon, katselmoinnit ja tarkastukset sekä niistä tehtävät pöytäkirjat ja muistiot
- pelastusturvallisuus => turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, palotarkastukset
- henkilöstöturvallisuus => esitietovaatimukset, selvitykset, tutkinnat, tarkastukset, erilliset arvioinnit kohteittain, toimintaohjeet
- tietoturva- ja tietosuojat => erilliset arvioinnit kohteittain, toimintaohjeet
- poikkeamien ja väärinkäytösten hallinta => toimintaohjeet ja tutkinnat, poikkeamailmoitukset ja käsittely; väärinkäytös- tai rikosepäily, tietoturvaloukkaukset, Työsuojelupakki, HaiPro-ohjelmisto, SPro-ohjelmisto, muistutukset ja potilasvahinkoilmoitukset

- toiminnallisia tavoitteita uhkaavat riskit => toiminnan suunnittelun yhteydessä => toimialayhteiset toimintatavat ja tietojärjestelmä

Vammaisten työ- ja päivätoimintayksikön asiakasturvallisuutta uhkaavat merkittävimmät riskit esitetään seuraavassa luvussa.

6.2 Vammaisten työ- ja päivätoimintayksikön riskien tunnistaminen ja käsittely

Riski	Ilmeneminen	Hallinta
<i>Viive yksikön palvelujen piiriin pääseminen ei onnistu tai on vaikeaa</i>	<i>Tietoa palveluista ja niihin pääsemisestä ei ole riittävästi; puutteet viestinnässä; puutteet hallinnossa ja toiminnan järjestyksessä; toimimattomat asiointiajat</i>	<i>Ajantasainen ja saatavissa oleva tieto; yhteydensaantitavat ja -välineet; aukiolo- ja palveluajat; hyvä tavoitettavuus, selkeästi jaetut toimintavastuut ja niistä tiedottaminen; yhteistyö sosiaalityön kanssa; tietojärjestelmät ja viestintäkanavat sekä ajantasainen viestintä; esitteet, julkaisut, tiedotustilaisuudet</i>
<i>Asiakaan tuen tarpeen tunnistaminen</i>	<i>Asiakas ei tiedä oikeuksiaan; ei osaa hakea palveluun; ei saa perheen tai ulkopuolisen tukea hakemisessa; perhe estää tuen ja avun saamisen / hakemisen; hakemus ei mene läpi; ei ole paikkoja tai paikkoja on liian vähän; asiakas, kontakti tai henkilö katoaa järjestelmästä, eikä häneen saada yhteyttä Palvelussa riittävän tuen tunnistaminen ja järjestäminen vievät aikaa</i>	<i>Yhteistyö sosiaalityön kanssa; yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa; asiakkaalle mahdollistetaan osallisuus palvelujensa suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin</i>
<i>Tuesta huolimatta asiakkaan tavoitteet eivät toteudu</i>	<i>Tarvetta ei tunnisteta; vaikeudet opinnoissa; vaikeudet työelämävalmennuksessa; tavoitteet suhteessa henkilön toimintakykyyn (liian korkeat odotukset); toimintaympäristö ei vastaa tarpeeseen; ei työpaikkoja; asiakas jää pois palvelusta; kontakti katoaa; puutteet palvelujen tuottajien toiminnassa ja valvonnassa.</i>	<i>Asiakkaan kanssa tavoitteiden laadinta, asiakkaan äänen kuuleminen; mahdollisuudet toimintakokeiluihin eri yksiköissä, tuki opintoihin hakeutumiseen: yhteistyö asiakkaan verkoston ja sosiaalityön kanssa; omavalvonnan toteuttaminen; valvontakäynnit</i>
<i>Toiminta ei ole riittävän laadukasta</i>	<i>Liian vähän henkilöstöä, henkilöstön saatavuus; henkilöstön osaaminen</i>	<i>Rekrytointiosaaminen, markkinointiosaaminen, positiivisen työnantajakuva esiintuonti, oppilaitosyhteistyö, henkilöstön koulutusmahdollisuudet ja koulutussuunnitelmat</i>
<i>Yhteistoiminta yksikön ja asiakkaiden sekä heidän omaistensa kanssa ei toimi</i>	<i>Erilaiset näkemykset tarpeista ja tavoitteista; tyytymättömyys toimintaan, palveluihin tai henkilösuhteet; omaisten pelot, epävarmuudet; asiakaspalvelu ei aina ole riittävän hyvää; puutteet viestinnässä</i>	<i>Toimivat tietojärjestelmät ja viestintäkanavat sekä ajantasainen viestintä; esitteet, julkaisut, tiedotustilaisuudet; avoimet ovet tapahtumat toimintayksikössä; tapaamiset, palaverit, yhteydenpito verkoston kanssa.</i>
<i>Virheet, onnettomuudet, tapaturmat, vahingot, poikkeustilanteet, henkilö-</i>	<i>Lääketurvallisuus; tapaturmat, onnettomuudet, vahingot, virheet; terveysturvallisuus; toimintayksiköiden turvallisuus,</i>	<i>henkilöstön lääkehoitosaamisen turvaaminen koulutuksella; turvallisuussuunnittelu; vaarojen arviointi- ja seurantakäytännöt;</i>

<i>kunnan/ asiakkaan kokema henkinen tai fyysinen väkivalta</i>	<i>kiinteistön vahingot; kuljetusten ja liikku- misen turvallisuus; akuutti kriisi asiakkaalla/asiakkaan per- heessä; kiusaaminen ja hyväksikäyttö; asiakkaiden tai omaisten asiaton käyttäy- tyminen ja puheet, uhkaukset ja uhkaava käytös, häiriköiminen ja vainoaminen, vä- kivalta.</i>	<i>varautumissuunnittelu; yhteistyö palvelun- tarjoajan kanssa ja sopimuskäytännöt, kriisipaikan järjestämisen sovitut käytän- nöt epäasialliseen kohteluun puuttumisen me- nettelytavat ja - toimintakulttuuri</i>
---	--	---

6.2.1 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, tapaturman, katkokset hoito- ja palveluketjussa, havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Yksikössä voidaan hyödyntää HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja omavalvonnan tukena. Järjestelmän käytöstä annetaan omat ohjeensa.

6.2.1.1 HaiPro-ilmoitusten käsittely

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. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Toimintakeskus Sofianlehdossa HaiPro-ilmoitukset käsitellään esihenkilön johdolla mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen koko työyhteisön kesken.

Hallinnon kehittämisspalvelut tukee esihenkilöitä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä, järjestää koulutuksia osaamisen vahvistamiseksi ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havain-
toja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

6.2.2 SPro

SPro on sähköinen työkalu, jota käytetään sosiaalihuoltolain 48§:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuoltolaki edellyttää työntekijöitä ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimuksiin.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykkinen 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.

Yksikössä voidaan hyödyntää HSpro-järjestelmästä saatavia raportteja omavalvonnan tukena. Järjestelmän käytöstä annetaan omat ohjeensa.

6.2.2.1 SPro-ilmoitusten käsittely sosiaali-terveys- ja pelastustoimialalla

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. Ilmoitusten käsittelystä annetaan omat ohjeensa.

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esihenkilöitä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä. järjestää koulutuksia osaamisen vahvistamiseksi ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien tai epäkohtien selvittely

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

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

Toimintaohje ohjeistaa selvittelyprosessin yksityiskohtaisesti. Tukea vakavien vaaratahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon kehittämisen tuki-yksiköstä.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työväline sekä yksikön vaarojen arviointiin ja työturvallisuusriskien hallintaan että työntekijöille työturvallisuuden turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Vaarojen arviointi, sisältäen turvallisuuskävelyt ja katselmoinnit, tehdään jokaisella työpaikalla. Se tarkastetaan vuosittain ja päivitetään aina, kun olosuhteet muuttuvat. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Työsuojelupakin käytöstä annetaan omat ohjeensa.

6.3 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaara- ja läheltä piti -tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin. Erytystä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Toimintakeskus Sofianlehdon asiakkuus

Työ- ja päivätoiminnan palveluun hakeudutaan sosiaalityöntekijän kautta. Sosiaalityöntekijä selvittää asiakkaan kanssa sopivimman palvelumuodon; onko se tuettu työ, työtoiminta, päivätoiminta tai virtuaalinen palvelu. Sosiaalityöntekijä tekee selvityksen perusteella asiakkaalle palvelulähetteen asiakastietojärjestelmä Apottiin. Asiakasohjausryhmässä palvelulähete käsitellään ja ohjataan oikeisiin toimintayksiköihin. Kun yksikössä vapaa paikka selviää, tekee sosiaalityöntekijä asiakkaalle päätöksen ko. yksikköön. Näin päivätoiminnan asiakkuus voi alkaa esimerkiksi Toimintakeskus Sofianlehdossa. Päivätoiminta jatkuu asiakkaan palveluntarpeen mukaisesti. Palvelutarpeen muuttuessa toimintakeskuksessa tuetaan asiakasta muutoksessa, esim. opintoihin haussa, toimintakokeiluissa toiseen yksikköön tai asiakkaan lopettaessa päivätoimintapalvelun käytön.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaisten-palvelut/neuvonta/>

7.2 Asiakaan palvelun toteuttamissuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet.

Toimintakeskus Sofianlehdossa, kuten kaikissa Helsingin kaupungin toimintayksiköissä, käytetään asiakastyön kirjaamisessa Apotti- järjestelmää. Apottiin kirjataan myös päivätoiminnan palvelun toteuttamissuunnitelma, johon mietitään tavoitteet päivätoiminnalle yhdessä asiakkaan kanssa, jos tämä on mahdollista. Samaan järjestelmään kirjataan myös päivittäiskirjaukset ja tehdään tarvittava seuranta. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden olennaisesti muuttuessa.

7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laadintaan jokaisella asiakkaalla myös itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma(IMO). Suunnitelma tehdään mahdollisuuksien mukaan moniammatillisessa yhteistyössä ja asiakasta itseään on mahdollisuuksien mukaan kuultava. Suunnitelmaan kirjataan keinot, joilla asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta tuetaan.

<https://verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeus-ja-lainsaadanto>

7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelmassa tuodaan esille myös ne mahdolliset rajoitustoimenpiteet, joita moniammatillisesti on arvioitu jouduttavan käyttämään. Ainoastaan laissa määritellyt rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää tilanteissa, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Suunnitelmaan kirjataan perusteet rajoitustoimenpiteiden käytölle ja tilanteet, joissa kyseistä rajoitustoimenpidettä voidaan käyttää sekä tapa, jolla rajoitustoimenpide toteutetaan ja seurataan. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kehitysvammalain (KVL) muuttamisesta annetussa laissa (381/2016) olevia rajoitustoimenpiteitä koskevia säännöksiä sovelletaan sekä vapaaehtoisessa että tahdosta riippumattomassa erityishuollossa. Sosiaalihuollon toimintayksikössä järjestettävässä työ-

ja päivätoiminnassa, jossa on riittävä määrä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä, voidaan päättää kiinnipitämisestä, aineiden ja esineiden haltuunotosta, henkilöntarkastuksesta ja rajoittavien välineiden tai asusteiden käytöstä päivittäisissä toiminnoissa ja käyttää näitä rajoitustoimenpiteitä. Lisäksi työ- ja päivätoiminnassa voidaan panna täytäntöön (käyttää) rajoitustoimenpiteitä, jotka koskevat rajoittavien välineiden tai asusteiden säännönmukaista ja pitkäkestoista käyttöä päivittäisissä toiminnoissa, valvottua liikkumista ja poistumisen estämistä pitkäkestoisesti, jos asiasta on päätetty laitoksessa tai autetussa asumisessa. Yksiköllä tulee olla käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

7.5 Asiakasta kunnioittavan kohtelun toteutuminen Toimintakeskus Sofianlehdossa

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

Toimintakeskus Sofianlehdossa asiakasta kunnioittavan kohtelun toteuttaminen mahdollistetaan henkilökunnan hyvällä vuorovaikutusosaamisella. Tärkeänä toimintaperiaatteenamme on asiakkaan kuuleminen, ajan anto vuorovaikutukselle sekä eri kommunikatio – ja vuorovaikutuskeinojen käyttäminen työssä. Vuorovaikutusosaamisen vahvistamiseksi työ- ja päivätoiminnan henkilöstölle on järjestetty Vatupassi-koulutusta sekä toimintakeskuksessa on OIVA-vuorovaikutusmallin mukaista osaamista ja voimauttavan vuorovaikutuksen periaatteet käytössä. Sofianlehdossa on myös oma kommunikatio-ohjaaja, joka suunnittelee ja vahvistaa henkilökunnan vuorovaikutusosaamista.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/oiva/>
<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/voimauttava-vuorovaikutus/>

7.6 Asiakasosallisuuden toteutuminen Toimintakeskus Sofianlehdossa

Osallisuuden vahvistaminen sekä palvelujen käyttäjinä, että mm. palautteen antajana lisää asiakkaiden hyvinvointia ja antaa meille mahdollisuuden kehittää palveluja. Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka 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 mm. asiakaspalautteet, erilaiset kyselyt, asiakasraadit ja kokemus-asiantuntijat, yhdyskuntasosiaalityö ja järjestöavustukset. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki/>

Toimintakeskus Sofianlehdossa palautetta voivat antaa sekä asiakkaat että sidosryhmät suoraan esihenkilölle ja henkilöstöllemme. Esihenkilö jatkaa asian käsittelyä työyksikötasolla ja tarvittaessa selvittelyä jatketaan työ- ja päivätoiminnan päällikön kanssa. Asiakkaallamme tai hänen omaisellaan on myös mahdollisuus kääntyä sosiaalityöntekijänsä ja sosiaaliasiamiehen puoleen.

Toimintakeskuksen toiminnan sisältöön voivat asiakkaat vaikuttaa ryhmätoiminnassa, jossa voi esittää toimintaa koskevia ideoita ja toiveita ohjaajille. Sofianlehdon asiakkaiden mielipiteitä kysellään myös kuvien avulla. Asiakkaan reaktioita seuraamalla saadaan toiminnasta ja mielipiteistä suoraa palautetta arjessamme. Palautteita toiminnasta kerätään myös asiakaskyselyiden kautta.

Työyhteisön yhteisellä Gemba-kävelyllä asiakkaat ovat voineet osallistua toimintaympäristön arviointiin. Tärkein osallisuuden mahdollistaja on kuitenkin henkilökunnan vahva vuorovaikutus- ja kommunikaatio-osaaminen, näin asiakkaan ääni tulee kaikissa arjen tilanteissa parhaiten kuulluksi.

Henkilöstö voi kehittää toimintaa, antaa palautetta ja vaikuttaa toimintaamme viikoittaisten työyhteisöpalavereiden, sovittujen työkokousten sekä säännöllisten esihenkilön kanssa käytyjen yksilö- ja ryhmän Onni-keskustelujen kautta. Palautetta saadaan myös säännöllisesti laajan Kunta10-kysely sekä Helsingin kaupungin Fiilari-henkilöstökyselyn kautta. Työn kehittäminen on kaikkien yhteinen tehtävä.

7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen voi olla yhteydessä, jos asiakas tai potilas on tyytymättömän hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja

oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Asiakaspalvelu on puhelinnumerossa 09 3104 3355 maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9 - 11.30 sekä tiistaisin klo 12 - 14.30.

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

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

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

7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

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

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

Akuuttipaikan järjestäminen

”Kriisitilanteesta” on kyse silloin, kun henkilö ei voi palata kotiinsa tai ei voi enää asua paikassa, joka on ollut hänen vakituinen asuinpaikkansa. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä selvittää ensin, millaista apua ja tukea asiakas tarvitsee. Sosiaalityöntekijä konsultoi tarvittaessa kehitysvammapoliklinikan lääkäriä, psykiatrista sairaanhoitajaa tai terveydenhoitajaa.

Kun akuuttipaikkaa tarvitaan virka-aikana, asiakkaan sosiaalityöntekijä soittaa ensimmäiseksi lyhytaikaishoidon koordinaattorille p. 310 69845, joka koordinoi akuuttipaikkoja. Virka-ajan jälkeen sosiaalipäivystys arvioi akuuttipaikan tarpeen ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin.

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

Sosiaalipäivystys puh **0206 96006**

– Antaa tukea ja neuvontaa virka-ajan ulkopuolella.

– Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

– Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa.

– Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

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.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Toimintakeskus Sofianlehtoa koskevat muistutukset voi osoittaa johtavalle ohjaajalle Marja-Leena Vanhaselle tai Vammaistyön työ- ja päivätoiminnan päällikölle Pauliina Vähäpesolalle.

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.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväsohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet>

8 Vammaistyö palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Vammaistyö palvelun saatavuuden määrääjat

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille sosiaalityöntekijän laatiman yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat:

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä)

Toimintakeskus Sofianlehdossa päivätoimintaa toteutetaan arkisin klo 7-17 välisenä aikana, huomioiden asiakkaan yksilöllinen tarve ja toimintakyky. Toiminta on pääosin puolipäivätoimintaa, asiakkaan tarpeen vaatiessa myös kokopäivätoimintaa tarjotaan. Mahdollisina toiminnan sulkuaikoina Helsingin kaupunki järjestää korvaavan toiminnan tarpeen mukaisesti.

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/vammaispalvelut>

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Työ- ja päivätoiminnan asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito ovat kodin vastuulla, ja ne toteutuvat ensisijaisesti normaalien terveyden- ja sairaanhoito palveluiden kautta. Jos Toimintakeskus Sofianlehdossa havaitaan asiakkaalla terveydenhoidon tarvetta, ollaan kotiin yhteydessä. Akuutissa sairaanhoidon tarpeessa päivätoiminnassa annetaan apua ensiapuohjeistuksen mukaisesti. Toimintakeskuksen esihenkilö huolehtii, että riittävän monella on tarvittava EA-koulutus suoritettuna, sekä riittävä lääkehoidon osaaminen.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu osaltaan säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään toimintayksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitoa toteuttavat siihen kirjallisen luvan saaneet työntekijät. Toimintakeskus Sofianlehdossa annetaan asiakkaalle tarvittavat -ja päivittäisessä käytössä olevat lääkkeet. Lääkehoidossa noudetaan Helsingin kaupungin ohjetta turvallisesta lääkehoidosta sekä Helsingin kaupungin vammaistyön lääkehoitosuunnitelmaa. Henkilökunnan lääkehoidon osaamisen varmistamiseen, ylläpitämiseen ja seurantaan käytetään Lääkehoidon Osaaminen Verkossa – koulutuksen (LOVe) kursseja.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Päivätoiminnan tavoite on tukea asiakkaidensa aikuisuutta, omatoimisuutta, osallisuutta ja itsenäisyyttä. Tavoitteiden keinoina ovat mielekäs toiminta, elämyksellisyys ja riittävä yksilöllinen tuki. Päivätoiminta tarjoaa myös paikan sosiaalisten suhteiden ylläpidolle ja niiden harjoittelulle, sekä myönteisen minäkuvan vahvistamiselle. Tärkeänä osana päivätoimintaa on asiakkaan vuorovaikutuksen ja itseilmaisun tukeminen. Henkilökunnan osaaminen on tässä merkittävässä roolissa.

Toimintakeskus Sofianlehdossa toiminta tapahtuu pääasiassa pienryhmissä. Toimintamme painottuu multisensoriseen toimintaan

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan Apotti asiakastietojärjestelmään tehtävän päivätoiminnan toteuttamissuunnitelman ja sen seurannan kautta. Asiakas on mukana tavoitteidensa asettelussa kykyjensä mukaisesti

Ravitsemus

Toimintakeskuksessa on tarjolla lounas kokopäiväisille asiakkaille. Lounas sisältää päiväkahvin/jälkiruuan. Lounas on maksullinen. Välipala sovitaan tarvittaessa yksilöllisesti. Asiakas voi sovittaessa tuoda myös itse tarvitsemansa välipalan toimintakeskukseen. Näin toimittaessa on huomioitava elintarviketurvallisuus kuljetuksessa ja säilytyksessä. Toimintakeskuksen kautta tilattava välipala on maksullinen. Maksuissa noudatetaan lakiin perustuvia Helsingin kaupungin ohjeistuksia: Kehitysvammahuollon palveluista perittävät maksut. Ruokahuollon järjestelyissä käytetään Vammaistyön ruokaoppaan ohjeistusta ja ruokahuollolle on laadittu oma, yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelmansa.

Ruokatoimittajana Toimintakeskus Sofianlehdossa on Palvelukeskus Helsinki.

Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten- ja valvottavien tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Työnantajan velvoite työntekijöiden osalta löytyy kohdasta 9.5. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaoheja tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkeiltä.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystalouksissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Covid 19-pandemian aikainen toiminta on organisoitu ja ohjeistettu erikseen. Toimialalla toimitaan ajankohtaisten ohjeiden mukaan. Henkilökunnan riittävän hygieniaoasaamisen tarkistaminen kaikissa palveluissa on tärkeää.

Toimintakeskus Sofianlehdossa henkilökunnalla on käytössään pukuhuoneet, henkilökohtaiset pukukaapit ja mahdollisuus käsien pesuun, käsihuuhteen käyttöön sekä muut peseytymismahdollisuudet. Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota. Myös asiakkaita ohjataan ja opastetaan oikeaoppiseen käsienpesuun sekä terveystalouksien tartuntatautien osalta.

Toimintakeskuksessa on kirurgiset suu-nenäsuojat, visiirit, suojakäsineet, sekä suojapähineet ja -essut mahdollisen vakavan tartuntatautivaaran varalta. Henkilökunta on ohjeistettu suojainten käyttöön. Asiakkaille annetaan tarvittaessa suu- ja nenäsuojat päivätoimintapäivän ja -matkan ajaksi.

Toimintakeskus Sofianlehdossa ylläpitosiivous on järjestetty palveluntuottajan kautta; siivouspalvelun tuottaa Hus Asvia ja helmikuusta 2023 alkaen siivouksesta huolehtii Palmian henkilöstö. Ylläpitosiivousta tehdään 5x vko. Perussiivous ja ikkunoiden pesu

tilataan tarpeen mukaan erikseen. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan tilojen turvallisuudesta ja yleisestä siisteydestä sekä ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat sovitun käytännön mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

Laitehallintaa varten on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla laadittu toimintaohje, ”Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla”, Laitehallinta, toimintaohje. Sosiaali- ja terveystoimen lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniiikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniiikan keskus sekä laitetoimittajat.

Toimintakeskus Sofianlehdossa on yhteiskäytössä henkilönostimet, suihkutaso ja liikunnan kuntoutusvälineitä. Toimintakeskuksessa olevien laitteiden käyttöön ei tarvita erillistä pätevyyttä. Laitevalmistajat järjestävät uuden laitteen käyttöönotossa tarvittavan alkuperehdytyksen ja henkilökunta perehdyttää uuden työntekijän toimintakeskuksessa olevien laitteiden käyttöön. Sofianlehdon fysioterapeutin sekä kehitysvammapoliklinikan kautta saadaan ohjausta asiakkaiden apuvälinekysymyksissä. Kodit hoitavat asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan eteenpäin laitteissa havaitsemistaan huollon tarpeista tai vioista.

Toimintakeskuksen käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista vastaavat:
Johtava ohjaaja Marja-Leena Vanhanen ja henkilöstö

Apuvälineet: Helsingin sairaala / Kuntoutussuunnittelu ja apuvälinepalvelut

Johtava kuntoutussuunnittelija Eva Englund, p. 050-4025749, eva.englund@hel.fi

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö: Hallinto/Tukipalvelut/Kumppanuuspalvelut
Asiakkuuspäällikkö Anneli Lintuluoto,
p. 09 310 47431, anneli.lintuluoto@hel.fi

Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, opetushoitajat ja laitevastaavat omassa yksikössään sekä HUS Lääkintätekniiikka laite-rekisterin osalta. Tukipalvelujen kumppanuuspalveluissa toimiva laitetiimi vastaa yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta, sekä koordinoi koko toimialaa koskevia määräaikaishuoltoja ja vuosittaista laiteinventointia.

Fimean tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Fimean internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poik-

keamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle.

Muut palvelut

Ostopalveluna tuotetut palvelut

Toimintakeskus Sofianlehdossa asiakkaiden tarvitsemat päivätoimintamatkojen kuljetukset tuotetaan ostopalveluna. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala kustantaa vammaispalvelulain-, kehitysvammalain- ja sosiaalihuoltolain nojalla järjestettävät asiakkaidensa ryhmäkuljetukset.

Edellä mainitun palvelun tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Ostopalveluna tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Toimialan Kuljetuspalveluyksikkö vastaa koko toimialan tavara- ja henkilölogistiikan suunnittelusta ja koordinoinnista. Yksikön tehtäviin kuuluvat toimialan tavara- ja henkilökuljetuksiin liittyvät asiantuntija- ja suunnittelutehtävät. Yksikkö vastaa Helsingin Matkapalvelun, potilas- ja muiden henkilökuljetuksien suunnittelusta, asiakasyhteistyöstä ja seurannasta, sekä kuljetusten hankintojen valmistelutehtävistä.

Toimintakeskus Sofianlehdon asiakaskuljetuksia hoitaa sopimuksen mukaisesti Rolly-Bus. Päivätoiminnan kuljetusjärjestelyt ja niihin liittyvät muutokset sovitaan toimintakeskuksen kautta palveluntuottajan kanssa.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

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 ammattiteissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa rekrytoinnista ja siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

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

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-ammattioikeudet>

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Toimintakeskus Sofianlehdon henkilöstö ja suoranaiset esihenkilöt

Nimike	Määrä
<i>Vammaistyön johtaja</i>	1
<i>Työ- ja päivätoiminnan päällikkö</i>	1
<i>Johtava ohjaaja</i>	1
<i>Sosiaaliohjaaja</i>	1
<i>Kommunikaatio-ohjaaja</i>	1
<i>ohjaaja</i>	14
<i>Fysioterapeutti</i>	1
<i>Musiikkiterapeutti</i>	1
<i>lähihoitaja</i>	0
<i>hoiva-avustaja</i>	1
Yhteensä	22

9.3 Rekrytointi

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa ja tarkistetaan hakuvaiheessa Valvirasta. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa. Toiminnassa voidaan käyttää myös vertaisohjaajia, joiden tehtävät sovitaan erikseen. Toiminnassa mukana voi olla myös vapaaehtoistyöntekijöitä yhdessä henkilöstön kanssa. Toimintakeskuksen esihenkilö vastaa oman yksikkönsä rekrytoinnista Kaupunginkanslian delegointipäätöksen mukaisesti.

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

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

<https://www.hel.fi/kanslia/fi/tama-on-kanslia/>

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa oman toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämisessä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. HaiPro- ja SPro-koulutuksista. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Toimintakeskus Sofianlehdossa turvallisuustyö kuuluu kaikille. Vaarojen arviointi käydään yhdessä työyhteisön kanssa keskustellen läpi. Omia huomioita voi ilmoittaa suoraan esihenkilölle, yhteisissä työpaikkakokouksissa sekä vuosittain Työsuojelupakkiin tehtävän sähköisen kyselyn kautta. Turvallisuuskierroksia tehdään säännöllisesti ja aina uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä.

Toimintakeskus Sofianlehdossa on työyhteisön valitsema yhteistoimintavastaava. Välitön yhteistoiminta toteutuu jokapäiväisessä työssä esihenkilön ja yksittäisen työntekijän välillä ja käsittelemällä asioita työyhteisön henkilöstön kanssa työpaikkakokouksissa ja kehittämistilaisuuksissa. Viikoittaisessa henkilöstökokouksessa käsitellään yhteisesti mahdollisesti tulleet Työsuojelupakki-, HaiPro- ja Sospro - ilmoitukset. Uhka- ja vaaratilanteiden käsittelyssä noudatetaan Heti purku-periaatetta.

Toimintakeskuksessa on erillinen turvallisuussuunnitelmansa, mikä päivitetään vuosittain Kehitysvammapoliklinikan ja Lasten lyhytaikaisyksikön kanssa yhteistyössä. Paloturvallisuutta tuetaan yhteisillä poistumisharjoituksilla.

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 esihenkilölleen. Työ- ja opiskelusuhteiset 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.

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

Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusien ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

COVID 19 –rokotusten rokotusjärjestelyistä on erilliset työnantajan määrittelemät ohjeistukset.

Työ- ja päivätoiminnassa henkilökunnalta edellytetään selvitystä tuhka- ja vesirokosta sekä kausi-influenssarokotuksesta. Esihenkilö kerää tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

9.6. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi

Tartuntatautilain 55§ mukaan työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä. Selvitys toimitettava ennen palvelusuhteen alkamista.

Lisäohjeistus löytyy helmi intra henkilöstösivulta, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi”, Helsinki 2017.

9.7. Riskityötä tekevien henkilöiden terveydentilan selvitys salmonellatartunnasta

Helposti pilaantuvia elintarvikkeita ja niiden käsittelypintoja toistuvasti käsitteleville henkilöille on tehtävä terveydentilan selvitys työsuhteen alkaessa. Selvitystä ei vaadita mm. valmisruokaa jakelevilta työntekijöiltä. Todistus terveydentilan selvityksestä on toimitettava esihenkilölle, joka säilyttää sen mahdollista elintarviketarkastajan tarkastuskäyntiä varten. Esihenkilö pitää kirjaa saamistaan todistuksista, taulukoimalla todistukset toimittaneiden nimet ja päivämäärät.

Tartuntatautilaki (1227/2016) ja -asetus (146/2017)

Terveydentilan selvitys ja selvityksestä annetusta todistuksesta ohjeistetaan helmi intra henkilöstö sivulla, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolla sekä THL julkaisussa ”Toimenpideohje salmonellatartuntojen ehkäisemiseksi”, Helsinki 2017. Toimintakeskus Sofianlehdossa ruokahuoltoon säännöllisesti osallistuvilta työntekijöiltä edellytetään myös Hygieniapassin suorittamista.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

*Kunta: Helsinki / kaupunginosa: Kumpula
Toimintakeskus Sofianlehto (kerrokset 0,1 ja puolet 3)
Osoite: Sofianlehdonkatu 8 A –talo, 00610 Helsinki
Omistaja: Helsingin kaupunki*

*Tilapalvelupäällikkö: Slätis Carl/ Sosiaali- ja terveystoimiala
Tekninen isännöitsijä: Nielikäinen Marko/ Kaupunkiympäristön toimiala
Huolto: Kaupunki kiinteistöhuolto/Niko Sainio
Vartiointi: Palmia*



<https://palvelukartta.hel.fi/fi/search?q=sofianlehdonkatu%208%20a>

Helsingin kaupungin Tilapalvelut vastaavat toimialan käytössä olevien tilojen hallinnoinnista. Tehtäviin kuuluu myös pienten korjaushankkeiden ja käyttäjäpalvelujen koordinointi. Tilapalvelut vastaa tilojen vuokrauksesta toimialan käyttöön, tiloihin liittyvästä sisäisestä vuokrauksesta ja raportoinnista. Tilapalvelut ylläpitää tilarekisteriä ja huolehtii kaikista toimialan tiloihin liittyvistä sopimuksista (kuten vuokra-, sähkö- auto-paikkasopimukset). Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille laskeaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä.

Toimintakeskus Sofianlehdon tilat sijaitsevat kolmessa eri kerroksessa ja ovat esteettömät. Toimintakeskuksessa on asiakkaiden yhteiskäytössä olevia tiloja, kuten ruokailutila,

aula ja juhlasali sekä ryhmien toimintaan tarkoitettuja tiloja. Ryhmätilojen käyttötarkoitusta voidaan muuttaa tarpeen mukaan. Henkilökunnalla on oma toimistotilansa. Toimintakeskuksessa on jakelukeittiö. Henkilökunnalla on omat pukuhuonetilansa.

Toimintakeskuksella on käytössään oma piha-alue, jossa keinuja ja tramboliini. Samalla tontilla on kaupungin yleinen puisto.

10.2 Kuljetukset

Toimintakeskus Sofianlehdon kuljetuspalvelua tuottavat Rolly bus.

10.3 Ympäristötyö

Helsingin kaupunki painottaa toiminnassaan kestävää kehitystä. Sen mukaisesti toimintayksiköihin on nimetty omat ekotukihenkilönsä, jotka opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Sosiaali- ja terveystoimialan ympäristötyöstä ja ympäristöasioista, jätteet mukaan luettuna, annetaan omat ohjeensa.

Ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa.

Toimintakeskus Sofianlehdossa kierrätetään erilaista materiaalia mm askartelukäyttöön, ruokahävikkiä vähennetään ruokahuollon hankinnoissa, sekä noudatetaan lajiteluohjeita. Toimintakeskuksessa toimii ulkotyöryhmä, jossa ohjataan asiakkaita myös ympäristötyössä ja kerätään pihdeillä roskia pihapiiristä. Toimintakeskus Sofianlehdossa lajitellaan ja toimitetaan jätteet omiin keräyspisteisiinsä (sekajäte, biojäte, muovi, lasi, metalli, energiajäte, paperi, kartonki). Toiminnassa ja uushankinnoissa noudatetaan kestävä kehityksen periaatteita ja Helsingin kaupungin ohjeita. Yksikössä on erillinen jätehuoltosuunnitelmansa.

11 Asiakastietojen käsittely Toimintakeskus Sofianlehdossa

11.1 Asiakastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveystoimialalla käsitellään asiakastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevana tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsittely on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet>) ja selosteet on saatavissa myös yksiköistä. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

Rekisteröidyt eli asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavana toimii Päivi Vilkki. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsitellyn liittyvissä kysymyksissä.

Toimintakeskus Sofianlehdossa voi käytännön tietosuojakysymyksissä kääntyä ensin oman esihenkilönsä puoleen. Esihenkilö tekee tarvittaessa ilmoituksen tietosuojaloukkauksesta ja voi pyytää apua sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojan vastuuhenkilöiltä tietosuojalakimiehiltä (sote.tietosuoja@hel.fi).

11.2 Koulutus ja ohjeistus

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokainen uusi työntekijä suorittaa kaupungin yhteisen tietosuojatentin. Tietosuojatentin suorittamista työntekijä saa todistuksen. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu omat ohjeensa. Asiakastietojärjestelmänä on Apotti.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö voi pyytää sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan juridiselta tuelta sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköön.

Toimintakeskus Sofianlehdossa esihenkilö vastaa, että henkilöstö tietää toimintatavat tietoturvan- ja tietosuojaloukkausten osalta ja perehdyttää yksikkökohtaisiin ohjeisiin tietosuojan varmistamiseksi. Myös asiakkaiden toiminnan ohjauksessa huomioidaan tietosuoja, esim. valokuvaamisen ohjeistus.

11.3 Tietosuoja-asetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Toimintakeskuksen asiakkaat kuuluvat Vammaispalvelun asiakasrekisteriin. Toimintakeskus Sofianlehdon työntekijät käsittelevät henkilötietoja Vammaispalvelun asiakasrekisterin rekisteriselosteen mukaisesti. Tietojen käsittelyoikeudet määräytyvät työntekijän työtehtävän mukaisesti. Esihenkilö myöntää oikeudet asiakastietojärjestelmän (Apotti) käyttöön.

Ohjeita ja lisätietoja tietosuojasta löytyy kaupungin sivuilta: (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja/>). Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan (https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakasikirja_A4.pdf), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville.

11.4 Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

12. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimintakeskuksen toiminnan kehittäminen on osa koko organisaation toimintaa. Toimintakeskus Sofianlehdossa laaditaan yhdessä tavoitteita Helsingin kaupungin strategian- ja Sosiaali-terveys- sekä pelastustoimialan-, Vammaistyön- sekä yhteisten Työ- ja päivätoiminnan tavoitteiden pohjalta. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan työyhteisössä ja työ- ja päivätoiminnan tavoitteiden toteuttamista seurataan työ- ja päivätoiminnan päällikön johdolla. Asiakas- ja henkilöstökokemus ovat nyt päivätoiminnan kehittämisen keskiössä.

13. Seuranta, päivitys ja raportointi

Yksikön omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Tarkastus sekä päivitys merkitään, ja omavalvontasuunnitelma versioidaan. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Omavalvonnasta raportoidaan annettujen ohjeiden mukaisesti.

13. Arkistointi ja viestintä

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

Toimintakeskus Sofianlehdon omavalvontasuunnitelma on esillä paperiversiona yksikön kolmannen kerroksen ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

<https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/organisaatio/peso/ovs>

14. Suunnitelman hyväksyntä

24.2.2023 Marja-Leena Vanhanen
Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Pauliina Vähäpesola
Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä