

Vammaisten työ- ja päivätoiminta
Toimintakeskus Polku
Omavalvontasuunnitelma



Tarkastus- ja muutoshistoria

Pvm (allekirjoituspäivä-määrä) vastuuhenkilö	Tarkastus tai muutos
6/2021 vs. työ- ja päivätoimin- nan päällikkö Tuomo Ratinen	VATTI Esko omavalvontasuunnitelman päivitys uusien ohjeiden mukaiseksi.
3/2023 työ- ja päivätoi- minnan päällikkö Pau- liina Vähäpesola	VATTI Esko omavalvontasuunnitelman päivitys

Sisällys

Johdanto	1
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	1
2 Toimintakeskus Polku	2
3 Toimintakeskus Polun 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 Polun asiakkuus	10
7.2 Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma	10
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	11
7.5 Asiakasta kunnioittavan kohtelun toteutuminen Toimintakeskus Polussa	12
7.6 Asiakasosallisuuden toteutuminen Toimintakeskus Polussa	12
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies	13
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta	14
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	14
8 Vammaistyö palvelun sisällön omavalvonta	15
8.1 Vammaistyö palvelun saatavuuden määräajat	15
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	16
Terveyden- ja sairaanhoito	16
Lääkehoito	16
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	16
Ravitseminen	17
Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	17
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet	18

Ostopalveluna tuotetut palvelut	19
9 Henkilöstöjohtaminen 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	20
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	23
10.3 Ympäristötyö	24
11 Asiakastietojen käsittely Toimintakeskus Polussa.....	24
11.1 Asiakastietojen käsittely	24
11.2 Koulutus ja ohjeistus.....	25
11.3 Tietosuoja-asetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen.....	26
11.4 Tietosuojavastaavan yhteystiedot.....	26
12. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	26
13. Seuranta, päivitys ja raportointi	26
13. Arkistointi ja viestintä.....	26
14. Suunnitelman hyväksyntä	27

Johdanto

Omavalvonta on toimintamalli, jonka avulla vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikkö 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 päivätoiminta yksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja muihin sosiaalihuoltoa säättäviin lakeihin, sekä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan 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 päivätoiminta yksikön toimitiloissa ja Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa (<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluiden-laadunvalvonta#omavalvonta-ohjelma-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 päivätoiminta yksikön päällikkö. Vammaisten työ- ja päivätoiminta kuuluu vammaistyö palveluun, jota johtaa Katja Raita. Vammaistyö palvelu on osa perhe- ja sosiaalipalvelut palvelukokonaisuutta, jota johtaa Maarit Sulavuori. Palvelukokonaisuus on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan osa. Toimialaa johtaa Juha Jolkkonen.

Toimintakeskus Polun johtava ohjaaja Lila-Marjut Rajamaa vastaa toimintakeskuksen omavalvonnasta ja omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä ajantasaisuudesta. Koko toimintakeskuksen henkilöstö osallistuu omavalvontaan ja suunnitelman laatimiseen. Myös asiakkaat osallistuvat toiminnan ja omavalvontasuunnitelman kehittämiseen muun muassa tavoitteiden määrittelyn ja asiakaspalautteen avulla.

Toimintakeskus Polun suunnitelma yhteen sovitetaan Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön suunnitelman ja sen muiden yksiköiden suunnitelmien kanssa.

2 Toimintakeskus Polku

Toimintakeskus Polku

Ruotutorpankuja 13, 00720 Helsinki

Johtava ohjaaja Lila-Marjut Rajamaa, lila-marjut.rajamaa@hel.fi

Puh. 09 310 73167

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

3 Toimintakeskus Polun toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet osana vammaistyötä

Päivätoiminnan tavoitteina ovat omatoimisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen, osallisuuden kokeminen, mielekäs tekeminen ja elämyksellisyys sekä riittävän ja yksilöllisen tuen tarjoaminen.

Polussa on mahdollista oman tekemisen kautta oppia, kokeilla ja kokea. Toimintakeskuksessa järjestetään päivätoimintaa kehitysvammaisille autismikirjon asiakkaille pienryhmätoimintana. Vuorovaikutus, tunnetaidot, strukturointi ja yhteisöllisyys ovat tärkeitä toiminnan lähtökohtia. Näitä voi harjoittaa pienryhmissämme esimerkiksi musiikkituokioissa, ulkoilussa ja liikunnassa, yhdessä askarrella, peliryhmissä tai yhdessä toimintaa suunnitellen.

Polussa harjoitellaan ja tehdään omaa arkea koskevia valintoja ja käytetään monipuolisesti erilaisia kommunikaation ja vuorovaikutuksen keinoja. Yhteisöllisyyttä tuetaan yhdessä tekemällä ja kokemalla. Toimintaan kuuluvat tätä kautta myös vuodenkiertoon liittyvät juhlat ja erilaiset tapahtumat.

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

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

Vammaistyö palvelu

Vammaistyön tehtävänä on kaikenikäisten vammaisten työ- ja päivätoiminta, asumis- ja perhehoitopalvelut, työ- ja päivätoimintapalvelut sekä vammaispalvelulain (380/1987) ja sosiaalihoitolaain (1301/2014) mukainen kuljetuspalvelu. Vammaistyö käsittää kaikenikäisten vammaisten työ- ja päivätoiminnan, asumis- ja laitospalvelut sekä työ- ja päivätoimintapalvelut. 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 itseenäistä selviytymistä edistävät työ- ja päivätoimintapalvelut, virtuaaliset palvelut sekä tuetun työllistymisen palvelun, joka tukee vammaisten henkilöiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille palkkasuhteiseen työhön.

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

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 palvelutehtävässä.
- + Noudatamme toiminnassamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.
- + Emme salli toiminnassa henkilökohtaisen edun tavoittelua, väärinkäytöksiä tai rikollista toimintaa.
- + Painotamme toiminnassamme kestävästä kehityksestä ja ekologisia arvoja.
- + Korostamme toiminnassamme tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä työelämän monimuotoisuutta.
- + Toimintamme perustuu avoimuudelle ja luottamukselle.

<https://www.hel.fi/fi/paatokseteko-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 tehtävienkuvauksissa 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- ja terveystoimialan 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- ja terveystoimialan kaikilla toimintatasoilla ja kaikissa toiminnoissa. Sisäiseen valvontaan voi sisältyä myös palveluntuottajien ja alihankkijoiden valvontaa sekä tarkastuskäyntejä.

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

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

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimintakeskus Polun riskit käsitellään osana Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön 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 päivätoiminta yksikkö hallitsee riskejä eri tavoin. Osa riskeistä hallitaan kaupunki- tai toimialayhteisellä 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 päivätoiminta yksikön asiakasturvallisuutta uhkaavat merkittävimmät riskit esitetään seuraavassa luvussa.

6.2 Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön 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; auditointi</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, henkilökunnan/ asiakkaan kokema henkinen tai fyysinen väkivalta</i>	<i>Lääketurvallisuus; tapaturmat, onnettomuudet, vahingot, virheet; terveysturvallisuus; toimintayksiköiden turvallisuus, kiinteistön vahingot; kuljetusten ja liikku- misen turvallisuus; akuutti kriisi asiakkaalla/asiakkaan perheessä; kiusaaminen ja hyväksikäyttö; asiakkaiden tai omaisten asiaton käyttäytyminen ja puheet, uhkaukset ja uhkaava käytös, häiriköiminen ja vainoaminen, väkivalta.</i>	<i>henkilöstön lääkehoitosaamisen turvaaminen koulutuksella; turvallisuussuunnittelu; vaarojen arviointi- ja seurantakäytännöt; varautumissuunnittelu; yhteistyö palveluntarjoajan kanssa ja sopimuskäytännöt, kriisipaikan järjestämisen sovitut käytännöt epäasialliseen kohteluun puuttumisen menettelytavat 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. Ilmoitusten käsittelystä annetaan omat ohjeensa.

Hallinnon kehittämispalvelut tukevat 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 pääkäyttävävastuu on kehittämisen tuessa.

6.2.2 SPro

SPro on sähköinen työkalu, jota käytetään sosiaalihoitolain 48§:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihoitolaki edellyttää työntekijöitä ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihoit-
lon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihoitlon 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 SPro-järjestelmästä saatavia raportteja omavalvonnan tukena. Järjestelmän käytöstä annetaan omat ohjeensa.

6.2.2.1 SPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla

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 kehittämisspalvelut tukevat esihenkilöitä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä. järjestää koulutuksia osaaamisen vahvistamiseksi ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havainnot. SPro:n pääkäyttävävastuu 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 vaarata-
pahantumien 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, epäkoh-
tien tai niiden uhkien sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpi-
teet, 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 toimenpi-
teistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin. Erytystä huomiota tulee kiinnittää teh-
tyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toi-
mintojen ja palvelujen kesken.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Toimintakeskus Polun asiakkuus

Työ- ja päivätoiminnan palveluun hakeudutaan sosiaalityöntekijän kautta. Sosiaalityön-
tekijä selvittää asiakkaan kanssa sopivimman palvelumuodon; onko se tuettu työ, työ-
toiminta, päivätoiminta tai virtuaalinen palvelu. Sosiaalityöntekijä tekee selvityksen pe-
rusteella asiakkaalle palvelulähetteen asiakastietojärjestelmä Apottiin. Asiakasohjaus-
ryhmässä palvelulähete käsitellään ja ohjataan oikeisiin toimintayksiköihin. Kun yksi-
kössä vapaa paikka selviää, tekee sosiaalityöntekijä asiakkaalle päätöksen ko. yksikköön.
Näin päivätoiminnan asiakkuus voi alkaa Toimintakeskus Polussa. Päivätoiminta jatkuu
asiakkaan palveluntarpeen mukaisesti. Palvelutarpeen muuttuessa toimintakeskuk-
sessa tuetaan asiakasta muutoksessa, esim. opintoihin haussa, toimintakokeiluissa toi-
seen 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 toi-
mintakyvyilleen asetetut tavoitteet.

Toimintakeskus Polussa, kuten kaikissa Helsingin kaupungin toimintayksiköissä, käytetään asiakastyön kirjaamisessa Apotti-järjestelmää. Apottiin kirjataan myös päivätoiminnan palvelun toteuttamissuunnitelma, johon mietitään asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteet päivätoiminnalle. Samaan järjestelmään kirjataan myös päivittäiskirjaukset ja tehdään tarvittava seuranta. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai asiakkaan toimintakyvyn tai 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 asiakkaalle 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 kiinnipitamisestä, 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 Polussa

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 Polussa asiakasta kunnioittavan kohtelun toteuttaminen mahdollistetaan henkilökunnan hyvällä vuorovaikutusosaamisella. Tärkeänä toimintaperiaatteenamme on asiakkaan kuuleminen, ajan anto vuorovaikutukselle ja eri kommunikointi- ja vuorovaikutuskeinojen käyttäminen työssä. Vuorovaikutusosaamisen vahvistamiseksi työ- ja päivätoiminnan henkilöstölle järjestetään koulutusta ja heillä on mahdollisuus saada konsultaatiota kommunikaatio-ohjaajiltamme sekä Kehitysvammapoliklinikalta. Toimintakeskuksessa on käytössä OIVA-vuorovaikutusmalli ja voimauttavan vuorovaikutuksen periaatteet.

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

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

7.6 Asiakasosallisuuden toteutuminen Toimintakeskus Polussa

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
- Omaehtoisien toiminnan mahdollistaminen
- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan

kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteet, erilaiset kyselyt, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat, yhdyskuntasosiaalityö ja järjestöavustukset. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta>

Toimintakeskus Polussa palautetta voivat antaa sekä asiakkaat että sidosryhmät suoraan esihenkilölle ja henkilöstöllemme. Esihenkilö jatkaa asian käsittelyä työyksikkötasolla ja tarvittaessa selvittelyä jatketaan työ- ja päivätoiminnan päällikön kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kääntyä oman sosiaalityöntekijänsä ja sosiaaliasiamiehen puoleen.

Toiminnan sisältöön asiakkaat voivat vaikuttaa toimintakeskuksessa ryhmissä tapahtuvissa viikkopalavereissa, joissa voi esittää toimintaa koskevia ideoita ja toiveita. Palautteita toiminnasta kerätään myös asiakaskyselyiden kautta. Tärkeää palautetta toiminnasta saadaan heti toimintatuokioiden jälkeen tehtävillä palautekyselykierroksilla. Myös asiakkaan reaktioita seuraamalla saadaan toiminnasta ja mielipiteistä suoraa palautetta arjessamme.

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 yksilöllisten ja ryhmän Onni-keskustelujen kautta. Palautetta saadaan myös vuorovuosina toteutettavien 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 potilasasiamiehen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja 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 asiamestoinnasta 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 sosiaaliohjaajia.

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 lyhytaikashoidon 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 Polkua koskevat muistutukset voi osoittaa johtavalle ohjaajalle Lila-Marjut Rajamaalle tai 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 etene mistä koskeviin tiedusteluihin.

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

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

8 Vammaistyö palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Vammaistyö palvelun saatavuuden määrääjät

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 Polussa päivätoimintaa toteutetaan arkisin klo 7–17 välisenä aikana, huomioiden asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja toimintakyvyn. Mahdollisina toiminnan sulkuajoina 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 Polussa 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 päivitettävään toimintayksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitoa toteuttavat siihen kirjallisen luvan saaneet työntekijät. Toimintakeskus Polussa annetaan asiakkaalle tarvittavat -ja päivittäisessä käytössä olevat lääkkeet. Lääkehoidossa noudatetaan 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 eli tukea heidän toimintakykyään. Tavoitteiden saavuttamisen 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 Polussa toiminta tapahtuu pääasiassa pienryhmissä, joita on neljä. Lisäksi viikon aikana on tarjolla erilaisia vaihtoehtoisia toimintaryhmiä. Toimintaan voivat asiakkaat vaikuttaa ryhmissä tapahtuvan yhteisen suunnittelun kautta. Toimintaamme kuuluvat erilaiset liikunta-, ulkoilu-, aisti-, musiikki-, askartelu- ja pelituokiot sekä eri teemoilla toteutetut tapahtumat. Vuoden kierto ja siihen kuuluvat juhlat huomioidaan toiminnassa.

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

Ravitsemus

Toimintakeskuksessa on tarjolla lounas. Lounas sisältää päiväkahvin. 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 Polussa 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 hygieniaoheita 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 hygieniosaamisen tarkistaminen kaikissa palveluissa on tärkeää.

Toimintakeskus Polussa on kaikilla asiakkaillamme sekä henkilökunnalla on käytössään pukuhuoneet, henkilökohtaiset pukukaapit ja mahdollisuus käsien pesuun, käsihuuhteen käyttöön sekä muut peseytymismahdollisuudet. Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja asiakkaita ohjataan ja opastetaan oikeaoppiseen käsienpesuun sekä terveystalouksien käyttämiseen 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 Polussa ylläpitosiivous on järjestetty palveluntuottajan kautta; siivouspalvelun tuottaa Palvelukeskus Helsinki. Ylläpitosiivousta tehdään 5x vko. Perussiivousta 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 Polussa on yhteiskäytössä henkilönostimet, suihkutasot, sängyt, pyörätuoli 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. 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 henkilöt:
Johtava ohjaaja Lila-Marjut Rajamaa 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 poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle.

Ostopalveluna tuotetut palvelut

Toimintakeskus Polussa ostopalveluna tuotetaan asiakkaiden tarvitsemat päivätoiminnan matkojen kuljetukset. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala 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 Polun asiakaskuljetuksia hoitaa sopimuksen mukaisesti Mankkaan Taksi. Joitakin yksittäisiä asiakaskohtaisia matkoja hoitaa Helsingin Matkapalvelu. 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 Sosi-

aali- 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 Polun henkilöstö ja suoranaiset esihenkilöt

Nimike	Määrä
Vammaistyön johtaja	1
Työ- ja päivätoiminnan päällikkö	1
Johtava ohjaaja	1
ohjaaja	9
lähihoitaja	1
hoiva-avustaja	1
Yhteensä	15

9.3 Rekrytointi

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa ja tarkistetaan hakuvaiheessa vakanssista riippuen 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 yksikönsä 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-, terveys- ja pelastustoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen 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 toteuttami-

nessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa oman toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisiltään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

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 Polussa turvallisuustyö kuuluu kaikille. Koko työyhteisö osallistuu vaarojen arviointiin. 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 Polussa 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. Paloturvallisuutta tuetaan yhteisillä poistumisharjoituksilla ja käsittelemällä myös asiakkaiden kanssa paloturvallisuuteen liittyviä ohjeita säännöllisesti osana päivittäistä toimintaamme.

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.

Eryteisesti 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. Selvitys 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 Polussa ruokahuoltoon säännöllisesti osallistuvilta työntekijöiltä edellytetään myös Hygieniapassin suorittamista.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Kunta: Helsinki / kaupunginosa: 38 Malmi/ Kortteli: 38051/ Tontti: 5
 Toimintakeskus Polku (1. kerroksinen kiinteistö)
 Osoite: Ruotutorpankuja 13, 00720 Hki Kokonaisala: 985 neliötä
 Omistaja: Helsingin kaupunki

Tilapalvelupäällikkö: Slätis Carl/ Sosiaali- ja terveystoimiala
 Tekninen isännöitsijä: Mikko Leskinen/ Kaupunkiympäristön toimiala
 Huolto: Palmian kiinteistöhuolto
 Vartiointi: Palmian Turvatekniikka

<http://palvelu-kartta.hel.fi/unit/1411>

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- autopaikkasopimukset). Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.



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

Toimintakeskus Polun tilat sijaitsevat katutasossa ja ovat esteettömät. Toimintakeskuksessa on asiakkaiden yhteiskäytössä olevia tiloja, kuten ruokailutila, aulat ja liikuntatila sekä ryhmien toimintaan tarkoitettuja tiloja. Ryhmätilojen käyttötarkoitusta voidaan muuttaa tarpeen mukaan. Henkilökunnalla on oma toimistotilansa. Toimintakeskuksessa on jakelukeittiö. Asiakkailla ja henkilökunnalla on omat pukuhuonetilansa. Kiinteistössä on myös oma väestösuoja.

Toimintakeskuksella on käytössään omat piha-alueet ja vieressä laaja puisto ulkoiluun. Lähellä ovat myös muut Malmin keskustan palvelut.

10.2 Kuljetukset

Toimintakeskus Polun kuljetuspalvelua tuottavat Mankkaan Taksi: 050 373 56 77 sekä yksittäisissä matkoissa myös Helsingin Matkapalvelu: 09 310 45000.
 Toimintakeskus kustantaa myös HSL-matkalipun, jos asiakas voi käyttää julkista liikennettä päivätoiminnan matkoillaan.

kts. myös luku 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

10.3 Ympäristötyö

Helsingin kaupunki painottaa toiminnassaan kestävästä kehityksestä. 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 toimituspaperi, 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 Polun arjessa kiinnitetään huomiota kierrätysmateriaalin käyttöön esimerkiksi askartelumateriaaleissa, ruokahävikin vähentämiseen ruokahuollon hankinnoissa, sekä noudatetaan lajitteluohjeita. Toimintakeskuksessa ohjataan asiakkaita myös ympäristötyössä. Yhtenä toimintamuotona on pienimuotoinen Puistokummityo ja asiakkaat osallistuvat jätteiden vientiin lajittelupisteille. Toimintakeskus Polussa lajitellaan ja toimitetaan jätteet omiin keräyspisteisiinsä (sekajäte, biojäte, muovi, lasi, metalli, energijäte, paperi, kartonki). Toiminnassa ja uushankinnoissa noudatetaan kestävästä kehityksestä periaatteita ja Helsingin kaupungin ohjeita. Yksikössä on erillinen jätehuoltosuunnitelmansa.

11 Asiakastietojen käsittely Toimintakeskus Polussa

11.1 Asiakastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveystoimialalla käsitellään asiakastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevat tiedot 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 asiointin 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 käsitteilyyn liittyvissä kysymyksissä.

Toimintakeskus Polussa voi käytännön tietosuojakysymyksissä kääntyä ensin oman esihenkilönsä puoleen. Esihenkilö tekee tarvittaessa ilmoituksen tietosuojaloukkauksesta ja voi pyytää apua sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojan vastuuhenkilöiltä tietosuoja-lakimiehiltä (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- ja terveystoimialan juridiselta tuelta sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköön.

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

11.3 Tietosuojasetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Toimintakeskuksen asiakkaat kuuluvat Vammaispalvelun asiakasrekisteriin. Toimintakeskus Polun työntekijät käsittelevät henkilötietoja Vammaispalvelun asiakasrekisteriin 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_tietosuojakäsikirja_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. Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Toimintakeskuksen toiminnan kehittäminen on osa koko organisaation toimintaa. Toimintakeskus Polussa laaditaan yhdessä tavoitteita Helsingin kaupungin strategian ja Sosiaali-, terveys- ja 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. Polun ajantasaiset tavoitteet ovat nähtävissä toimintakeskuksessa.

13. Seuranta, päivitys ja raportointi

Yksikön omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Tarkastus sekä päivitys merkitään, ja omavalvontasuunnitelma versioidaan. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenvedo 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 Polun omavalvontasuunnitelma on esillä paperiversiona yksikön toimiston ilmoitustaululla.

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

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluiden-laadunvalvonta#omavalvontaohjelma-ja--suunnitelmat>

14. Suunnitelman hyväksyntä

Pauliina Vähäpesola, työ- ja päivätoiminnan päällikkö 1.3.23
Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Lila-Marjut Rajamaa, johtava ohjaaja 6.3. 23
Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä