



Sosiaali- ja terveystoimiala

Omavalvontasuunnitelma

Toivolanmäen perheryhmäkoti

ESIPUHE	4
1 VIRASTOA KOSKEVAT TIEDOT	6
1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot	6
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
2.1 Suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	7
2.1.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	7
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi	7
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	8
3.1 Toiminta-ajatus	8
3.1.1 Toimintayksikön toiminta-ajatus?	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	11
4 RISKINHALLINTA	13
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	13
4.2 Riskinhallinnan työnjako	13
4.3 Riskien tunnistaminen	14
4.4 Riskien käsitteleminen	14
4.4.1 Toimintayksikön riskien käsitteleminen?	14
4.5 Korjaavat toimenpiteet	15
4.5.1 Toimintayksikön korjaavat toimenpiteet?	15
4.6 Muutoksista tiedottaminen	15
4.6.1 Toimintayksikön muutoksista tiedottaminen?	15
5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
5.1 Palvelutarpeen arviointi	16
5.2 Palvelujen hakeminen ja päätöksenteko	16
5.3 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma	16
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	16
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	17
5.6 Asiakkaan/potilaan kohtelu	17
5.6.1 Toimintayksikön asiakkaan kohtelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus	18
5.7.1 Toimintayksikön asiakkaan/potilaan osallisuus	18
5.8 Palautteen kerääminen	19
5.8.1 Toimintayksikön palautteen kerääminen?	19
5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	19
5.9.1 Toimintayksikön palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä?	19
6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA	19
6.1 Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies	20
6.2 Neuvontanumerot	21
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info	21
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	22
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	23
7.2 Ravitsemus	23
7.2.1 Toimintayksikön asiakkaiden ravitsemus?	23
7.3 Hygieniakäytännöt	23
7.4 Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito?	24
7.5 Lääkehoito	24
7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut	24
8 HENKILÖSTÖ	26
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	26
8.1.1 Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne	26

8.2	Yksikön sijaisten käytön periaatteet	27
8.3	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	27
8.4	Henkilöstön rekrytointin periaatteet	27
8.5	Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	27
8.6	Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	28
9	TOIMITILAT	28
9.1	Toimintayksikön tilojen kuvaus.....	28
9.2	Tilojen käytön periaatteet	29
9.3	Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt	29
9.4	Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet?....	29
9.5	Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	29
9.6	Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	30
9.7	Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto	30
9.8	Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot.....	30
9.8.1	Toimintayksikön terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot.....	31
10	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	32
10.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	32
10.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	33
10.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	33
10.4	. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	33
11	ARKISTOINTI.....	33
12	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	33

ESIPUHE

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

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystenpalveluista eli ns. vanhuspalvelulaki tuli voimaan 1.7.2013 (980/2012). Tämän lain 23 § koskee toiminnan omavalvontaa ja sen mukaan omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä 1.1.2015 alkaen.

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

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

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Osittain päällekkäisten suunnitelmien välttämiseksi viraston käyttösuunnitelmassa vuodelle 2016 määritellään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan yhdistetty omavalvonta- ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on toimialatason puitesuunnitelma. Toimintayksiköt laativat omat suunnitelmansa tämän suunnitelman rungon mukaan soveltaen sitä omaan toimintaansa niin, että tämä pohja on otsikoineen kaikille yhteinen ja yksiköt tarkentavat omia tietojaan lisäämällä tähän pohjaan tai jättämällä pois sellaiset kohdat, jotka eivät liity ko. yksikön toimintaan..

Toimialan yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Juha Jolkkonen
toimialajohtaja
sosiaali- ja terveystoimiala



Sosiaali- ja terveystoimiala



Sosiaali- ja terveystoimiala

1 TOIMIALAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala

Toimintayksikön nimi

Toivolanmäen perheryhmäkoti

Toimintayksikön sijaintikunta

Helsinki

1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Toimintayksikön katuosoite

Mikkolankuja 6

Postinumero

00680

Postitoimipaikka

Helsinki

Toimintayksikön vastaava esimies

Kari Koivisto

Puhelin 31053214

Sähköposti kari.koivisto@hel.fi

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toimialan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Juha Jolkkonen, toimialajohtaja

juha.jolkkonen@hel.fi

PL 6000, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

1.1.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja oma-valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote sekä toimintayksiköiden omilla verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystoimialan perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toimialan toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmista ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Hoito on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Virasto on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

3.1.1 Yleinen toiminta-ajatus

Toivolanmäen perheryhmäkoti on Helsingin kaupungin ylläpitämä yksikkö, jonka toiminta ja ylläpito perustuu Uudenmaan ELY -keskuksen ja Helsingin kaupungin väliseen 27.4.2016 solmittuun, toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen. ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus korvaa Helsingin kaupungille perheryhmäkodin ylläpidosta aiheutuvat todelliset kustannukset täysimääräisinä sopimuksen voimassaoloaikana. Sopimuksen solmiminen ja kustannusten korvaaminen perustuu kotoutumisen edistämisestä annettuun lakiin (1386/2010, 28§ ja 45-49 §).

Yksikkö aloitti toimintansa toukokuun alussa ja tammikuusta 2017 alkaen kaikki entisen Toivolan lastenkodin paikat ovat perheryhmäkodin käytössä, jolloin asiakaspaikkoja on 35. Perheryhmäkotien tehtävänä on alaikäisten, ilman huoltajaa Suomeen saapuneiden lasten iänmukaisen hoidon ja kasvatuksen tarjoaminen. Perheryhmäkodin tarkoituksena on toimia kodinomaisena yksikkönä pidempiaikaiseen asumiseen jo oleskeluluvan saaneille lapsille ja nuorille sekä laajemmin ottaen ohjata ja tukea heitä kotoutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan.

Alaikäisten ilman huoltajaa maahan saapuneiden lasten ja nuorten asemaa ja tuen tarpeita arvioitaessa tulee ensisijaisesti sovellettavaksi sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) säädökset. Toimintaa turvapai-kanhakijoiden vastaanotossa ja kotoutumisen tukemisessa ohjaavat Ulkomaalaislaki (30.4.2004/301) ja laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2012/1386). Lasten lukumäärää sekä henkilökunnan määrää ja koulutusta perheryhmäkodissa säätelee lastensuojelulaki (13.4.2007/417).

Laki kotoutumisen edistämisestä velvoittaa lisäksi laatimaan kullekin lapselle kotoutumissuunnitelman, jossa monipuolisesti pyritään suunnittelemaan lapsen koulutusta, harrastuksia ja muita kotoutumiseen oleellisesti liittyviä asioita. Toiminnan sisältöä määrittävät lisäksi kansainvälisten järjestöjen, kuten UNHCR:n suositukset.

Toivolanmäen perheryhmäkodin henkilöstö noudattaa edellä mainitun lainsäädännön lisäksi Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnas-

sa ja käyttäytymisessä.

Alaikäisten maahanmuuttajien perheryhmäkoti käytäntöineen voidaan rinnastaa lastensuojelulaitoksen toimintaperiaatteisiin lukuun ottamatta sitä, että lapset eivät ole lastensuojelulain mukaisen sijaishuollon tarpeessa. Alaikäiselle, yksin maahan muuttaneelle lapselle käräjäoikeus määrää maahanmuuton jälkeen edustajan, jonka tehtävänä on toimia lapsen asioiden hoitajana Suomessa huoltajan ollessa estyneenä. Tämä edustajan tehtävä päättyy lapsen täytettyä 18 vuotta tai lapsen huoltajan tullessa maahan. Perheryhmäkodin tehtävänä on tehdä yhteistyötä edustajan kanssa ja ottaa huomioon edustajan toiveet lapsen asioissa.

3.1.2. Perheryhmäkodin toiminta-ajatus

Perushuolenpito

Ruoka, puhtaus, oma huone, riittävä lepo, ulkoilu ja säännöllien päivärytmi luovat perheryhmäkodin toiminnan perustan. Koulunkäynti ja opiskelu ovat tärkeä osa päivärytmiä. Koulun jälkeen lasten on mahdollista saada ohjausta koulutehtävissä henkilökunnalta. Iltaisin on myös aikaa harrastuksille ja vapaa-ajalle. Perheryhmäkotiin palataan arkisin klo 22.00 mennessä.

Omaohjaajat

Perheryhmäkodin henkilökunnasta nimetään kutakin lasta kohden kaksi henkilökuntaan kuuluvaa omaohjaajaa, jotka käytännössä yhteistyössä edustajan ja sosiaalityöntekijän kanssa ovat parhaiten selvillä lapsen tarpeista, osallistuvat lapsen kotoutumissuunnitelmapalaveriin ja ohjaavat lasta kotoutumissuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Omahaajat jakavat lapsen kanssa arjen kokemuksia ja tunteita, tukevat koulunkäyntiä ja harrastuksia sekä tulevaisuuden suunnitelmien tekemistä.

Yhteistyö

Lasten huoltajat ja muut sukulaiset asuvat useinmiten kaukana Suomesta, joten yhteistyö heidän kanssaan on vähäistä. Edustajien, kummiperheiden ja maahanmuuttajien kanssa toimivien vapaaehtoisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeä osa kotouttamistyötä. Perheryhmäkodin toiminnan tulee näyttäytyä yhteistyökumppaneille avoimena ja läpinäkyvänä. Ohjaajat huolehtivat yhteistyön toteutumisesta.

Koulunkäynti

Koulunkäynti ja Suomen kielen oppiminen ovat tärkeimpiä asioita lapsen polulla kohti itsenäistä elämää ja osallisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa. Perheryhmäkodin lasten opetuksesta vastaa Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan perusopetus ja Stadin ammattiopisto yhdessä muiden oppilaitosten kanssa. Perheryhmäkodin henkilökunta tukee lapsia koulutehtävissä. Yhteistyössä koulu-

jen opettajien kanssa tarkastellaan lasten oppimista ja koulussa käyttäytymistä samalla neuvotellen lasten erityistuen tarpeesta koulunkäynnin onnistumiseksi.

Psykososiaalinen tuki perheryhmäkodissa

Aikaisemmat kokemukset ovat useasti aiheuttaneet lapsille traumoja, joista puhuminen on vaikeaa. Hoitohenkilökunnan tehtävänä on näitä traumoja havaitessaan yrittää toimia siten, että lapsen olo helpotuisi ja hän saisi mahdollisuuden turvallisesti käsitellä traumaansa. Joskus käsittelyssä tarvitaan ulkopuolista asiantuntijaa tai auttamistahoa, joiden luokse lasta pyritään tuolloin ohjaamaan.

Tärkeä arvioija hoidon tarpeessa on maahanmuuttoyksikön jälkihuollon psykologi, joka työskentelee perheryhmäkodin lasten kanssa myös heidän täysi-ikäistymisen jälkeen jälkihuollon tukipalveluita antaen. Henkilöstön asiantuntemusta traumojen havaitsemisessa ja hoidossa pyritään lisäämään lisäksi koulutuksin.

Toiminnallisuus ja harrastukset

Perheryhmäkodissa tuetaan ja kannustetaan lapsia perheryhmäkodin ulkopuoliseen harrastustoimintaan. Toivolanmäen perheryhmäkodin alueella voi harrastaa useita lajeja. Liikunnan harrastamiseen on pallokenttä ja koulun liikuntasali sekä uima-allas on käytössämme kahdesti viikossa. Perheryhmäkodissa on myös kuntosali ja biljardihuone. Musiikin harrastamiseen on käytössä musiikkihuone instrumentteineen ja askarteluun perheryhmäkodissa on hyvät mahdollisuudet. Lisäksi vapaaehtoistoimijat tarjoavat lapsille monenlaisia aktiviteetteja. Perheryhmäkodin osastoilla pyritään myös toiminnalliseen vapaaajan viettoon, tavoitteena on tutustuttaa lapsia ympäristön tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä lisätä yhteisöllisyyttä.

Työtoiminta

Perheryhmäkodin työntekijät kartoittavat tarvittaessa mahdollisuuksia asiakkaiden työtoiminnalle. Oppilaitosten koulutusohjelmiin kuuluvat ammatillisiin opintoihin tutustumisen lisäksi myös työelämään tutustumisen jaksot, jolloin mahdollisia työtoiminnan yhteistyömuotoja voi syventää. Kesäksi kannustetaan ja opistetaan nuoria hakemaan kesätyötä sekä työkokeiluja päästäkseen tutustumaan suomalaiseen työelämään.

Käyttövarat ja henkilökohtaiset muut menot

Perheryhmäkodissa asuvien lasten taloudellinen toimeentulo perustuu yksiköstä annettavaan aineelliseen tukeen (käyttövarat ja hyödykkeet), erityistapauksissa täydentävään toimeentulotukeen tai 17

vuotta täyttäneillä työmarkkinatukeen. Työmarkkinatukea saavat nuoret vastaavat asumista ja ruokailuja lukuunottamatta menoistaan itse. Ne nuoret, jotka eivät ole työmarkkinatuen piirissä saavat käyttörahaa 60 €/kk. Taloudellisissa asioissa sosiaalityöntekijä yhdessä edustajan ja ohjaajien kanssa huolehtivat lapsen edun toteutumisesta.

3.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Helsingin kaupungin arvot ovat

- Asukaslähtöisyys
- Ekologisuus
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjämielisyys

Sosiaali- ja terveystoimialalla arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimialamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*

Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestäväää kehitystä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään

- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimmemme rakentavat luottamusta"*

Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia"*

Yrittäjämielisyys

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaitaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa *"Intohimo parempaan"*

4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohtolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa virastopäällikkö ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet viraston laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Osastopäälliköt ja toimistojen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveystoimialakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro- ja SPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakas-/potilasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopäällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä¹ määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje² määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Viraston oma ohjeistus³ kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

4.3 Riskien tunnistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan virastotasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja sosiaalihuollon toteuttamisen dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Sosiaalihuoltolain 48 § mukaiset ilmoitukset epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tehdään SPro-järjestelmään. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. HaiPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. HaiPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 3 "HaiPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveysvirastossa".

4.4.1 Toimintayksikön riskien käsitteleminen

Sosiaali- ja terveystoimialan sisäisessä verkossa Helmisessä on käytössä sähköinen Työsuojelupakki, johon kirjataan turvallisuuspoikkeamat (Läheltä piti -tilanne, havaittu vaaratekijä, uhka-

² Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022S

³ Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014

tai väkivaltatilanne). Työntekijät kirjaavat itse ilmoitukset työsuojelupakkiin ja ilmoitukset menevät tämän kautta tiedoksi vastaavalle ohjaajalle. Vastaava ohjaaja huolehtii, että työsuojelupakkin kirjaukset on tehty loppuun saakka. Johtaja seuraa säännöllisesti työsuojelupakiin tehtävien kirjausten ajantasaisuutta.

Tilanteen käsittely lapsen kanssa kirjoitetaan työsuojelupakkiin " kuvaus toimenpiteestä" kohtaan.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa, esimieskokouksissa ja työryhmäkokouksissa. Tarvittaessa sovitaan jatkotoimenpiteistä.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

HaiPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan "Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta". Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 7.9.

4.5.1 Toimintayksikön korjaavat toimenpiteet

Työntekijät kirjaavat turvallisuuspoikkeamat työsuojelupakkiin ja ne menevät järjestelmän kautta tiedoksi vastaava ohjaajalle. Vastaava ohjaaja käsittelee/ tutkii kaikki työsuojelupakkiin tehdyt turvallisuuspoikkeamailmoitukset ja ryhtyy näiden perusteella tarvittaviin toimenpiteisiin. Toimenpiteissä pohditaan, miten toimien tilanne olisi voitu välttää.

Työsuojelupakkiin tehdyt ilmoitukset menevät tiedoksi työsuojeluun. Työsuojelu myös seuraa ja tutkii uhka- ja väkivaltatilanteita omalta osaltaan.

Kiinteistöihin ja piha-alueisiin liittyvät korjaus- ja huoltotoimenpiteet tilataan Palmialta sähköisen järjestelmän kautta (Pakki). Pakkioikeudet on kaikilla esimiehillä.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

4.6.1 Toimintayksikön muutoksista tiedottaminen

Käytetään eri viestimiä tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti aina tilanne huomioiden, puhelin, tekstiviestit, sähköposti, työpaikkakokoukset, esimieskokoukset.

Työsuojelupakkiin kirjataan riskien määrittelyn taso ja tason mukaan vastuuhenkilöt, silloin kun riski on määritelty taso 4 (merkittävä) ja 5 (sietämätön) keskijohto osallistuu tapahtumien käsittelyyn.

5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.4 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. vanhuspalvelulaissa¹ ja sosiaalihuoltolaissa².

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

5.5 Palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

Asiakkaat ovat alaikäisiä, ilman huoltajaa Suomeen saapuneita oleskeluluvan ja kuntapaikan Helsingistä saaneita turvapaikanhakijoita. Lapset ja nuoret siirtyvät asumaan perheryhmäkotiin turvapaikanhakijoiden vastaanoton alaikäisyksiköistä Uudenmaan ELY-keskuksen kuntaan osoituksen jälkeen. Helsinki vastaanottaa ensisijaisesti Helsingissä olevista alaikäisyksiköistä lapsia ja nuoria perheryhmäkotiin. Tavoitteena on turvata jo Helsinkiin sijoittuneiden lasten ja nuorten koulunkäynnin ja kasvuolosuhteiden jatkuvuus.

5.6 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma

Alaikäisten ilman huoltajaa maahan saapuneiden lasten ja nuorten asemaa ja tuen tarpeita arvioitaessa tulee ensisijaisesti sovellettavaksi sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) säädökset. Toimintaa turvapaikanhakijoiden vastaanotossa ja kotoutumisen tukemisessa ohjaavat Ulkomaalaislaki (30.4.2004/301) ja laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2012/1386). Lasten lukumäärää sekä henkilökunnan määrää ja koulutusta perheryhmäkodissa säätelee lastensuojelulaki (13.4.2007/417).

Laki kotoutumisen edistämisestä velvoittaa lisäksi laatimaan kullekin lapselle kotoutumissuunnitelman, jossa monipuolisesti pyritään suunnittelemaan lapsen koulutusta, harrastuksia ja muita kotoutumiseen oleellisesti liittyviä asioita. Toiminnan sisältöä määrittävät lisäksi kansainvälisten järjestöjen, kuten UNHCR:n suositukset.

5.7 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.

Perheryhmäkodissa lapsella on oma huone, jossa hän voi vapaasti olla omassa rauhassa. Henkilökunnalla on oikeus mennä huoneeseen, mutta aina asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. WC ja pesutilat ovat sisäpuolelta lukittavia. Lapset ovat eri kulttuureista, heidän kulttuurillisia taustoja, uskonnollisia vakaumuksiaan ja koskemattomuuttaan kunnioitetaan.

Lapsi saa pitää rahat, arvoesineet, sekä muut henkilökohtaiset tavaransa itsellään niin halutessaan, jolloin ne ovat lapsen omalla vastuulla, eikä perheryhmäkoti korvaa hävinneitä tavaroita. Lapsi voi antaa halutessaan kaikki arvosineensa toimistoon lukkojen taakse, jolloin ne ovat turvassa ja laitoksen vastuulla.

Lastensuojelulain rajoittamistoimenpiteet eivät koske perheryhmäkodin asiakkaita lukuunottamatta omaisuuden ja lähetysten tarkastamista (Lsl67§)

Mikäli lapsi käytöksellään tai toiminnallaan vaarantaa omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, tehdään lapsesta lastensuojeluilmoitus ja hänen hoitonsa tarpeen vaatiessa siirtyy lastensuojelun vastuulle.

Perheryhmäkodin johtaja tai hänen määräämään henkilö ottaa yhteyttä viipymättä sosiaalityöntekijään, jos on tarvetta lastensuojelun tarpeen arviointiin.

5.8 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevaa ohjeistusta päivitetään Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä -lain voimaantulon yhteydessä.

Lastensuojelulain rajoittamistoimenpiteet eivät koske perheryhmäkodin asiakkaita lukuunottamatta omaisuuden ja lähetysten tarkastamista (Lsl67§)

Mikäli lapsi käytöksellään tai toiminnallaan vaarantaa omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, tehdään lapsesta lastensuojeluilmoitus ja hänen hoitonsa tarpeen vaatiessa siirtyy lastensuojelun vastuulle.

Perheryhmäkodista otetaan viipymättä yhteyttä sosiaalityöntekijään, jos on tarvetta lastensuojelun tarpeen arviointiin.

5.9 Asiakkaan/potilaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin¹ ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin^{2 1}. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saa-

¹ Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

² Vanhuspalvelulaki 980/2012, 14§: Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveystoimen palvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

maansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

5.10 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta talon työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Yksiköissä voi antaa suullisesti palautetta työntekijöille tai kirjallisesti toimipisteen palautelaatikkoon. Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto viraston internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>. Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyse-lyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti.

THL on toimittanut potilaille ja heidän läheisilleen materiaaleja, joiden tarkoitus on auttaa heitä itseään edistämään asiakas-/potilasturvallisuutta:

Potilasturvallisuuden huoneentauluun on koottu asioita, jotka huomioimalla potilas tai potilaan läheinen voi osaltaan edistää potilasturvallisuutta. [Tutustu huoneentauluun](#)

Potilaan käsikirjan tarkoituksena on tukea aikuisen potilaan turvallista hoitoa sairaalassa. Potilas voi käyttää käsikirjaa muistikirjana, jonka avulla hän voi seurata hoitonsa etenemistä. Potilas saa käsikirjasta yleiskuvan hoitosuunnitelman eri osista ja hänelle kerrotaan, mitä hoidon aikana tapahtuu ja mistä seikoista hänen tulisi olla erityisen hyvin perillä. [Tutustu käsikirjaan](#).

Potilasturvallisuuden muistilistat on tarkoitettu potilaalle ja hänen läheiselleen. Yksikkö voi täydentää listaan sähköisesti tai käsin omat yhteystietonsa ja tulostaa listoja jaettavaksi potilaille. Listoissa on lueteltu asioita, joita potilaan ja hänen läheisensä on tärkeää huomioida erilaisissa hoitoon liittyvissä tilanteissa. [Tutustu muistilistoihin](#).

Potilaan opas kertoo mahdollisuuksistasi vaikuttaa hoitoon ja turvallisuuteen koko hoitojakson ajan. [Tutustu Potilaan oppaaseen](#).

5.10.1 Toimintayksikön asiakkaan/potilaan osallisuus

Lapsen osallisuus omassa asiassaan ja kuuleminen toteutuvat pääosin arjessa lapsen osallisuudessa itseään koskevien asioiden käsittelyyn ja osaston yhteisiin toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Tavoitteena on, että täysi-ikäisyyttä lähestyvät nuoret hoitavat itse omia asioitaan ohjaajien tuella. Lasten kokouksia järjestetään säännöllisesti osastoilla.

Perheryhmäkodissa käytetään tulkkeja Uudenmaan ELY-keskuksen ohjeiden mukaisesti. Lapsen tutustumiseen sekä tämän mielipiteiden ja toivomusten selvittämiseen voidaan käyttää tulkkia kaksi tuntia kuukaudessa. Jos lapsen etu vaatii voidaan tulkkipalvelua käyttää useammalla tunnilla kuukaudessa. Tulkkien tilaamisessa käytetään yksilöllistä harkintaa perheryhmäkodissa asuvan lapsi alkaa hallita suomen kieltä riittävästi.

¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

5.11 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon, asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan myös yksikköjen asiakaspalautelaatikoihin jätettyjen viestien sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palvelukeskuksissa asiakkaat antavat runsaasti palautetta suoraan henkilökunnalle mm. ryhmätoimintojen yhteydessä.

Palautetta kerätään säännöllisillä asiakastytytvyisyyskyselyillä. Lisäksi ulkopuoliset palveluntuottajat kuten Palmia ja Heka Helsingin kaupungin erityisasunnot Oy (ent. Palveluasunnot Oy) tekevät omia asiakastytytvyisyyskyselyjä esim. aterioista.

5.11.1 Toimintayksikön palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon, asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta.

5.12 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

5.12.1 Toimintayksikön palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Saatua palautetta käsitellään ja sitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Perheryhmäkodissa palautetta kerätään lasten kokouksissa, kaikissa asiakkaan kohtaamisissa ja keskusteluissa. Palautteet käsitellään kokousrakenteissa, laitoksen Yt-kokouksissa, esimieskokouksissa ja työryhmäkokouksissa, lasten kokouksissa. Palautteet hyödynnetään laitoksen kehittämistyössä

6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveysvirastossa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilasasiamies ja sosiaaliasiamies. Kotihoidon palveluissa toimii potilasasiamies ja sosiaalihuollon palveluissa (päivä- ja palvelukeskustoiminta, alle 65-vuotiaiden asumispalvelut sekä ympärivuorokautinen hoito) sosiaaliasiamies.

Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies neuvovat asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa hoitopaikassa asiakasta hoitaneen työntekijän ja hoitopaikan esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä hoitopai-

kasta.

6.4 Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies

Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa¹
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

- ma klo 13–15, ti ja to klo 10–12
- puh. 09 310 43365

Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite, Toinen linja 4 A

Sähköpostiosoite [sosiaaliasiamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaaliasiamies(at)hel.fi)

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliasiamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaaliasiamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sosiaalipalvelujen järjestämisestä tehdystä päätöksestä valittaminen

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

Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveysviraston toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa²
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- tiedottaa potilaan oikeuksista.

Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Toimintaohjeet ongelmatilanteissa

¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§

² Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Potilasasiamiehet neuvovat potilaita ja omaisia toimimaan ongelmatilanteissa seuraavasti:

- Asiaa selvitetään ensin omassa hoitopaikassa hoitaneen lääkärin, hoitajan tai muun asioita hoitaneen henkilön kanssa.
- Jos asia ei näin selviä, otetaan yhteyttä hoitopaikan ylilääkəriin, ylihoitajaan tai muuhun esimieheen. Tarvittavat yhteystiedot saa kyseisestä hoitopaikasta.
- Ottakaa tämän jälkeen tarvittaessa yhteys potilasasiamieheen.

Potilasasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma-to kello 8.30–11.00 Puhelinnumero (09) 310 43355

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia aina etukäteen
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköpostiosoite: potilasasiamies(at)hel.fi

Potilasasiamiesten käytössä ei ole suojattua (salattua) sähköpostia. Jos tiedustelu sisältää arkaluonteista tietoa (esim. terveydentilatiedot), tiedustelun lähettämistä ei suositella sähköpostitse, koska salattoman sähköpostin tietoturva on heikko.

6.5 Neuvontanumerot

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä, kuten alueellisissa nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön sekä lastensuojelun toimipisteissä, palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön sekä ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä.

Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006. Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on ympäri vuorokauden päivystävä sosiaaliviranomainen.

Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222 antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023. Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Seniiori-info-puhelinneuvonta on tarkoitettu helsinkiläisille ikääntyneille ja heidän asioitaan hoitaville läheisille. Palveluneuvontaa on ma - pe klo 8.30 – 12, puh. 09 310 44556, seniiori.info@hel.fi. Soittajia neuvovat palvelukeskusten sosiaaliohjaajat. Palveluja koskeviin kysymyksiin vastataan myös sähköpostitse. Seniiori-infon numerossa ei ole jonotusmahdollisuutta.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

6.6 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



Virka-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Virka-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa.

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kursseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

- tule käymään Virka-infossa kaupungintalolla, Sofiankatu 1/Pohjoisesplanadi 11–13, (ma–pe 9–19, la–su 10–16)
- soita Virka-foon, puhelin (09) 310 11 111 (ma-pe 9–15)
- lähetä sähköpostia osoitteeseen virkainfo@hel.fi
- lähetä verkkosivuilla kysymys tai palautetta <http://www.hel.fi/palaute>.

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

6.7 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

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

Potilaslain 10§:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

Pysyväisohjeessa¹ määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveysvirastossa asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveysviraston tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveysviraston toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa² on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja palvelusvirheisiin puututaan välittömästi.

¹ Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013

² Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Yksiköiden omissa suunnitelmissa käsitellään tässä kappaleessa esitettyjä palveluja vain, jos ne sisältyvät yksikön toimintaan. Tarpeettomat otsikot voidaan poistaa ja korvata yksikön palveluihin kuuluvilla sisällöillä

7.4 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asiakkaan vastuuhoidon tai omatyöntekijä arvioi tilannetta säännöllisesti asiakkaan ja muiden hoitoon tai sosiaalihuollon toteuttamiseen osallistuvien työntekijöiden kanssa.

7.5 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia¹ ja niihin perustuvia oppaita².

Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti, vähintään kolmen kuukauden välein hoitosuunnitelman tarkistuksen yhteydessä tai asiakkaan tilan oleellisesti muuttuessa. Kotihoidossa asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan MUST-seurantajärjestelmällä ja ympärivuorokautisessa hoidossa MNA-seurantajärjestelmällä. Asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja keinot ravitsemuksesta ja siihen liittyvistä asioista kuten suunhoidosta. Ravinnon saannin, painon, ravitsemustilan ja nestetasapainon seuranta ja näiden päivittäistä kirjaamista ohjataan tarkemmin kirjaamisohjeissa.

7.5.1 Toimintayksikön asiakkaiden ravitsemus

Toivolannmäen perheryhmäkodissa on laitoskeittiö. Ruokahuollosta vastaa Palvelukeskus. Perheryhmäkodissa tarjotaan aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Ruoka tarjoillaan osastoilla. Nuorten on mahdollista osallistua ruuan valmistamiseen erityisesti viikonloppuisin. Erityisruokavaliot ja uskonnollinen vakaumus huomioidaan ruokalistailla.

7.6 Hygieniakäytännöt

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

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Henkilökunta noudattaa Tavanomaisia varotoimia kaikkien asukkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaohteita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhdekulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektiolääkärit seuraavat sairaalapteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta.

¹ Valtion ravitsemusneuvottelukunnan "Ravitsemussuositukset ikääntyneille"
<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ikaantyneet.suositus.pdf>

² Kotihoidossa Kotiateria-opas ja ympärivuorokautisessa hoidossa Asukasruokaopas sekä Ravitsemushoito, suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin -opas
http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/attachments/fi/vrn/ravitsemushoito_net_2.painos.pdf

Henkilökunnalla on voimassa oleva hygieniapassi. Laitoshuoltopalvelun henkilöstö huolehtii päivittäisestä ylläpitosiivouksesta. Hoitohenkilökunta osallistuu kodinhuollollisiin tehtäviin. Epidemiatilanteissa toimitaan kaupungin hoitosuositusten mukaisesti. Henkilökunnan tulee antaa salmonella näytteet ulkomaan matkojen jälkeen.

7.7 Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Lasten perusterveydenhuolto on järjestetty kunnallisessa terveydenhuollossa. Kiireettömissä tilanteissa lääkäripalvelut saadaan Oulunkylän terveysasemalta.

(09) 10023 -terveysneuvonta numerosta saa hoito-ohjeita ja tietoa terveyspalveluista 24/7

Oulunkylän terveysasema 31069791 (palvelunumero) Terveysaseman ollessa kiinni
Alle 16-vuotiaat hoidetaan lastenkllinikalla.

Terveysneuvontapalvelu 09 87 10023, josta ohjataan tarvittaessa lastenklinkan päivystykseen.

16-vuotiaat ja sitä vanhemmat hoidetaan Malmin sairaalassa puh.31067204 tai Haartmanin päivystyksessä 31063231. Ohjeita voi kysyä terveysneuvontapalvelusta 098710023.

Myrkytystietokeskus
puh.09 471977

.

HYKS Nuorisopsykiatrian avohoidon palveluihin hakeudutaan lääkärin laatimalla läheteellä Tutkimus-, arviointi- ja kriisipoliklinikan (TAK) kautta.

Tutkimuksen perusteella tehdyn hoitosuosituksen mukainen avohoito toteutetaan erillisillä Hoitopoliklinikoilla.

Osastohoitoon tullaan joko päivystyksellisesti tai suunnitellulle tutkimus- ja hoitojaksolle. Osastolle pääsemiseksi tarvitaan joko vapaaehtoinen lääkärin lähete tai tahdosta riippumaton M1-lähete. Osastot sijaitsevat Helsingissä HYKS Psykiatriakeskuksessa.

7.8 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveysviraston Turvallinen lääkehoito –pysyväisohje päivitetään v.2016.

Lääkehoitosuunnitelmat on tallennettu laitoksen sähköiseen kansioon. Suunnitelmat päivitetään tarvittaessa ja ne käsitellään henkilökunnan yhteisissä työryhmäkokouksissa. Yksikössä on tarvittavat ensiaputarvikkeet ja lapsille määrätty reseptilääkkeet sekä käsikauppalääkkeitä.

Lääkkeet ovat nuoren hallussa, jos nuori kykenee vastaamaan lääkityksestään. Henkilökunta opastaa nuoria lääkityksessä.

7.9 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut

Sosiaali- ja terveysviraston talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään oma-valvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa. Palveluntuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palvelusetelituottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään...

8 HENKILÖSTÖ

8.4 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa hoidossa noudatetaan vanhuspalvelulain ja laatusuosituksen¹ vaatimuksia. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

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

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi. Nimikesuojatun sosiaalihuollon ammattihenkilön nimikkeitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystoimintayksikön ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimintayksikö edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimintayksikö vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain osalta on meneillään 31.12.2017 asti siirtymäaika, jonka päättymiseen asti ennen lain voimaantuloa sosiaalihuollon kelpoisuusvaatimukset täyttäneet henkilöt voivat toimia laillistettujen ja nimikesuojattujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävissä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden osalta työnantaja tarkistaa, että myös siirtymäsäännösten puitteissa toimivilla henkilöillä on Valviran rekisteröinti 1.1.2018 alkaen.

8.4.1 Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Vaihdetaan tähän toimintayksikön tilalle jaoksen tai yksikön nimi ja täydennetään omilla, tarkemmilla tiedoilla **henkilöstömäärällä ja rakenteella**.

Nimike	Määrä
Johtaja	1
vastaava ohjaaja	4
ohjaaja	31
toimistosihteeri 50%	1

¹ Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:11.

Yhteensä	36,5

8.5 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Seure Henkilöstöpalvelun kautta.

8.6 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasonisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

8.7 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveysviraston tulosbudjetiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin¹. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa (Pysyväisohje Hoitoalan opiskelijoiden toimiminen sijaisina ja palkkaus (PYSY 008) 31.3.2016¹).

8.8 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro- ja SPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia. 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 viraston omasta toiminnasta sen edistämiseksi. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämisessä.

8.9 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen käynnistämään toimet epäkohdan poistamiseksi ja ilmoittamaan asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (SHL 48–49 §).

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä sosiaalihuoltolain 47 § mukaiseen omavalvontasuunnitelmaan.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle ja sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka on hallintosäännön mukaan xx, sekä erikseen sovituille palvelujen päälliköille. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimuksiin.

Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

9 TOIMITILAT

Kolmikielisestä [palvelukartasta](#) löytyy tiedot toimipisteistä ja kuinka niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.

Kotihoidossa on ohje asiakkaan kodin riskikartoituksesta¹, jonka avulla voidaan arvioida asiakkaan kotia myös työntekijän työskentely-ympäristönä.

9.4 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Perheryhmäkodin toimitilat sijaitsevat osoitteessa Mikkolankuja 6 Oulunkylässä. Samalla tontilla toimii Helsingin opetusviraston alainen Toivolan koulu. Perheryhmäkodin käytössä on kolme rakennusta, joista yhdessä toimii kaksi kaksitoistapaikkaista osastoa, Kuusela ja Kalliola. Toimistorakennuksessa toimii yksitoistapaikkainen osasto, Lehtola. Hallintorakennuksessa on Palmian huoltotiloja, Palvelukeskuksen alainen keittiö ja ruokailutila. Lisäksi talossa on kokoustiloja ja toimistohuoneita. Asumisen harjoittelua

¹ Pysyväisohje Tilojen tilapäinen luovuttaminen ja vuokraaminen ulkopuolisille toimijoille sekä tilojen tilapäisestä käytöstä perittävät maksut PYSY110 8.1.2015.

varten on yksiö ja kaksio, jossa voi asua kolme lasta. Kaikilla lapsilla on oma huone. Perheryhmäkodissa on biljardisali, askarteluhuone, puutyösali ja kuntosali. Keskellä pihaa on iso jalkapallokenttä.

9.5 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje¹.

9.6 Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt

Ohjaajien tehtäväkuvaan kuuluvat kodinhoidolliset tehtävät.

Laitoksen siivouksesta vastaavat laitosapulaiset, Ohjaajat neuvovat lapsia siivouksessa ja pykinpesussa.

9.7 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Laitoksissa on ajantasaiset paloturvallisuuteen liittyvät pelastussuunnitelmat ja turvallisuusselvitykset, jotka päivitetään säännöllisesti. Palohälytyslaitteet testataan kerran kuussa Palmian toimesta. Perheryhmäkodissa on henkilöstöturvajärjestelmä Soneco MC3. Turvallisuuspalvelun tuottaa AVARN Security.

Osastoilla joudutaan tekemään jonkin verran työvuoroja, joissa on vain yksi henkilö. Nämä vuorot pyritään huomioimaan työvuorosuunnittelussa, siten että niitä on lähinnä viikonloppuisin aamuvuoroissa. Perheryhmäkodissa on kuitenkin aina useampi henkilö jokaisessa työvuorossa, joten tukea on saatavilla toisilta osastoilta. Toivolan piha-alueella on kymmenen tallentavaa kameraa. Kameravalvonnan tarkoitus on ennaltaehkäistä ja suojella valvottavan alueen piirissä tapahtuvaa toimintaa seuraavilta riskeiltä: henkilöstön työturvallisuuteen ja asiakkaiden turvallisuuteen kohdistuvat loukkaukset ja ulkopuolisten tahojen aiheuttamat uhat. Henkilöturvajärjestelmä testataan vuosittain sopimuskumppanin AVARN Securityn kanssa.

Kameravalvontaa suoritetaan alueilla, jotka tulee merkitä ”Tallentava kameravalvonta” –kyltein. Kameraa hallinnoi perheryhmäkodin johtaja. Näyttöpäätteet on sijoitettu siten, että ulkopuoliset eivät voi valvontakuvaa seurata.

9.8 Terveystoiminnan laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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

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 käytöstä²¹. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

² Pysyväisohje Terveystoiminnan laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoiminnassa PYSY090 30.9.2014

9.9 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräyksessä 2/2015 "Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista" edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveystoimialassa oma erillinen suunnitelmansa.

9.10 Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto

Terveystoimialan laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla potilaille ja henkilöstölle potilasturvallisia. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) velvoittaa terveydenhuollon toimintayksikön nimeämään vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sosiaali- ja terveystoimialassa vastuuhenkilö on talous- ja tukipalvelut -osaston välinehuoltoyksikön ylihoitaja. Tämän lisäksi jokaiselle osastolle ja toimintayksikölle on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaavat henkilöt. Linjaus vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, opetushoitajat ja osastojen laitevastaavat omassa yksikössään.

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

Sosiaali- ja terveystoimialan laitteista ja tarvikkeista ohjeistetaan henkilökuntaa pysyväsohjeessa. "Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialassa, Pysy090".

Valviran tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Valviran internet-sivuilta löytyy mm. sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet - Valvira.fi

Palveluasumisyksikössä asuva henkilö voi saada lääkinnällisenä kuntoutuksena yksilöllisen apuvälinearvioinnin perusteella välttämättömiä itsenäistä suoriutumista tukevia apuvälineitä. Apuvälinearvioinnissa huomioidaan apuvälineen käyttöön liittyvä toimintaympäristö. Palveluasumisyksikkö vastaa mm. yhteiskäytössä olevista apuvälineistä ja sähköisäädettävistä sängyistä. Pitkäaikaisessa ja lyhytaikaisessa laitoshoidossa olevan asiakkaan apuvälinepalvelun järjestämisvastuu on laitoksella. Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet kirjataan asiakas-/potilastietojärjestelmään.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolla on nimetty apuvälinetyöryhmä 24.9.2014, joka jatkossa täsmentää osaston sisäisiä käytäntöjä.²

9.11 Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ylihoitaja Anneli Lintuluoto, Talous- ja tukipalvelut/Tukipalvelut/Välinehuolto
p. 09 310 47431, PL 6600 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
anneli.lintuluoto@hel.fi

¹ Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

² Pysyväsohje Apuvälinekäytäntöjä koskevat ohjeet sosiaali- ja terveystoimialassa PYSY102 4.11.2014.

9.11.1 Toimintayksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteys- tiedot

Perheryhmöäkodissa ei ole varsinaisia terveydenhuollon laitteita.

10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

10.4 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Kunnan järjestämisvastuuseen kuuluvan terveydenhuollon toteuttamiseen ja sisältöön liittyvän potilastietorekisteristä sekä potilastietojen käsittelystä ja sosiaalihuollon asiakasrekisterin pitämisestä sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään seuraavissa laeissa:

- Henkilötietolaki 623/1999
- Hallintolaki 434/2003
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain mukaisesti.

Potilaan hoitoon tai asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen ja niihin liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilas- ja asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevien käyttöoikeudet potilas- ja asiakasasiakirjoihin sisältyviin tietoihin tulee määritellä yksityiskohtaisesti.

Sähköisessä potilastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin ja potilastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten potilastietojärjestelmien käyttäjä tulee yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009.)

Sosiaalihuollon osalta terveyden ja hyvinvoinnin laitos antaa määräykset niistä perusteista, joiden mukaisesti sosiaalihuollon palvelunantajan on määriteltävä käyttöoikeudet sosiaalihuollon asiakastietoihin (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Monialaisen yhteistyön lähtökohtana on asiakkaan suostumus ja tietojen luovuttamisessa sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön säännöksiä. Monialaisen yhteistyön kirjaamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaissa. Organisaatioiden väliseen monialaiseen yhteistyöhön osallistuvat voivat kirjata edustamansa organisaation asiakirjoihin yhteistyössä saadut sosiaalihuollon asiakastiedot sekä tallettaa yhteistyössä laaditun asiakassuunnitelman silloin kun se on tarpeellista asiakkaan asioiden hoitamisen kannalta. Sosiaalihuollon toimintayksikön sisäisessä monialaisessa yhteistyössä laaditaan yhteiset asiakasasiakirjat, jotka tallennetaan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin, minkä lisäksi terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilastiedot talletetaan potilasrekisteriin. Tietojärjestelmien käyttöoikeudet monialaisessa yhteistyössä määritellään sosiaali- ja terveystoimialan pysyväisohjeen¹ mukaisesti.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden potilas- ja asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsovimusta solmittaessa.

Helsingin kaupungin julkisen terveydenhuollon rekisteriin tehdyt merkinnät siirtyivät kansallisten määrittysten mukaisesti 26.11.2014 Potilastiedon arkistoon eli Kantaan.

¹ Käyttöoikeuksien myöntäminen monialaisessa yhteistyössä. PYSY 128. 30.11.2015.

10.5 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan potilasturvallisuussuunnitelma määrittelee käytännöt, muut yleiset ohjeet. Käyttöoikeudet-käytännöistä P45 pysy (päivittämättä sote-käytäntöön).

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteeseen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-lkaantyneiden-ja-monisairaiden-sosiaalihuoltolain-mukaisten-palvelujen-asiakasrekisteri.pdf>

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-Kotihoidon-rekisteri.pdf>

10.6. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä, mikko.kilpia@hel.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

11 ARKISTOINTI

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

12 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 6.11.2017

Kari Koivisto
Toivolanmäen perheryhmäkodin johtaja

Sari Karisto
Etelän aikuissosiaalityön päällikkö

Liite 1

HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

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

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

Ylemmälle tasolle (yksikötason tai tason 5 potilasturvallisuusvastaaville) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tuloksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikötasolla. PT-vastaava arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.

- 1) **Tason 6 kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** käsitellään ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) **Yksikön johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee asiakas/ potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.

Yksikön johtoryhmä käsittelee tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä var-

ten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

- 4) **Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 5) **Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 6) **Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Liite 2**SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (§ 48) JA TOIMENPITEET ILMOITUKSEN JOHDOSTA (§ 49) SPro-järjestelmässä**

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

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

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

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää SPrön 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.

SPrön kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös erikseen määritellylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (palvelukokonaisuuksien johtajille).

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

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

- 1) **Tason 6 kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) **Yksikön johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee SPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.
- 4) **Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 5) **Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä** käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 6) **Toimialan johtoryhmälle** raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).