



# Tyynelän toimintakeskus omavalvontasuunnitelma 2019

## SISÄLLYS

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Johdanto.....                                                                             | 4  |
| 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....                                                | 5  |
| 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....                                                 | 6  |
| 3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                            | 6  |
| 4 Johtamisjärjestelmä .....                                                               | 7  |
| 5 Laadunhallinta.....                                                                     | 7  |
| 6 Riskienhallinta .....                                                                   | 8  |
| 6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....                                 | 8  |
| 6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen.....                                          | 8  |
| 6.2.1 HaiPro .....                                                                        | 9  |
| 6.2.2 SPro .....                                                                          | 9  |
| 6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely.....                                           | 10 |
| 6.2.4 Työsuojelupakki.....                                                                | 10 |
| 6.3 Korjaavat toimenpiteet.....                                                           | 11 |
| 6.4 Riskien arviointi yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa .....                   | 11 |
| 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....                                          | 11 |
| 7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko .....                 | 11 |
| 7.2 Asiakassuunnitelma.....                                                               | 11 |
| 7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....                                             | 12 |
| 7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen .....                                             | 12 |
| 7.5 Asiakkaan kohtelu .....                                                               | 12 |
| 7.6 Osallisuus.....                                                                       | 13 |
| 7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies.....                                                     | 13 |
| 7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta .....                                                    | 14 |
| 7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....                   | 15 |
| 8 Palvelun sisällön omavalvonta .....                                                     | 15 |
| 8.1 Palvelun saatavuuden määraajat .....                                                  | 15 |
| 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta .....                                  | 16 |
| Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....                                   | 16 |
| 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....                         | 16 |
| 9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta ..... | 16 |

|                                                                                                                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne .....                                                                                                                                                                         | 17 |
| 9.3 Rekrytointi .....                                                                                                                                                                                          | 17 |
| 9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä .....                                                                                                                                                                   | 18 |
| 9.5 Henkilöstön rokotukset .....                                                                                                                                                                               | 19 |
| 10 Tukipalvelut.....                                                                                                                                                                                           | 19 |
| 10.1 Toimitilat.....                                                                                                                                                                                           | 19 |
| 10.2 Kuljetukset .....                                                                                                                                                                                         | 20 |
| Asiakkaiden kuljetuksen järjestämisestä vastaa tarvittaessa sosiaali- ja terveystoimialan kuljetuspalvelut. Päätöksen kuljetuspalveluiden tarpeesta tekee vammaisten sosiaalityö, yksilöllisin perustein. .... | 20 |
| 10.3 Ympäristötyö.....                                                                                                                                                                                         | 20 |
| 11 Tietoturva ja tietosuoja .....                                                                                                                                                                              | 21 |
| 11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.....                                                                                                                                                      | 22 |
| 11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely.....                                                                                                                                                                | 22 |
| 11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....                                                                                                                                                            | 23 |
| 12. Seuranta, päivitys ja raportointi.....                                                                                                                                                                     | 23 |
| 13. Arkistointi .....                                                                                                                                                                                          | 23 |
| 14. Suunnitelman hyväksyntä.....                                                                                                                                                                               | 24 |
| Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla .....                                                                                                                           | 25 |
| Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä .....                                            | 26 |
| Liite 3 Toimintakeskus Cäpsän selvitys tietosuojakäytännöistä- Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen .....                                                                                           | 28 |

Omavalvonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omavalvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omavalvonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

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

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

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Tämä on Tuetun työllistymisen palvelun omavalvontasuunnitelma

Toimialan yhteinen suunnitelma ja yksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)) ja yksiköiden ilmoitus taululla. Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

## 1 SUUNNITELMAN LAATIMINEN JA YLLÄPITO

Sosiaali- ja terveystoimialan organisaatiorakenne on:

- Sosiaali- ja terveystoimiala
  - Perhe- ja sosiaalipalvelut
    - Vammaistyö
      - Vammaisten työ- ja päivätoiminta
        - Tyynelän toimintakeskus

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.



## 2 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Tyynelän Toimintakeskus

Väinämöisenkatu 27, 00100 Helsinki

PL 10714, 00099 Helsingin kaupunki

Alakerta 09 3104 4354

Yläkerta 09 3104 4411

[tyynelan.toimintakeskus@hel.fi](mailto:tyynelan.toimintakeskus@hel.fi)

Johtava ohjaaja

Tuomo Ratinen

Sosiaali- ja terveystoimiala

Perhe- ja sosiaalipalvelut/ Vammaistyö

Toimintakeskus Cäpsä

Untamontie 11, 000610 Helsinki

00099 HELSINGIN KAUPUNKI

0931022919 / 0408615292

[tuomo.ratinen@hel.fi](mailto:tuomo.ratinen@hel.fi)

## 3 TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

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

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- ja terveystoimintapalveluja

## Helsinki

- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäisee ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

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

Tyynelän toimintakeskuksessa toimintaa toteutetaan asiakkaan toiveiden ja henkilökohtaisten tavoitteiden mukaan. Tämän lisäksi toimintakeskuksella on merkittävä rooli asiakkaiden sosiaalisten valmiuksien kehittämisessä ja päivittäisen arjen rakentamisessa.

Toiminnan tavoitteena on tukea ja kehittää asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä, kommunikaatiota, sosiaalisia taitoja, vastuullista työtehtävien suorittamista, päivittäisiä elämän taitoja ja yhteiskuntavalmiuksia sekä vahvistaa itseilmaisua ja minäkuva.

## 4 JOHTAMISJÄRJESTELMÄ

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

## 5 LAADUNHALLINTA

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

## Helsinki

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

Toimialalla ei ole yhtenäistä laatujärjestelmää.

## 6 RISKIENHALLINTA

### 6.1. RISKIENHALLINNAN JÄRJESTELMÄT JA MENETTELYTAVAT

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Vaarojen arviointien tekemistä työpaikoilla tukee Työsuojelupakki -ohjelma, jonka kautta henkilöstö voi mm. kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa työpaikkansa vaara- ja kuormitustekijät. Työsuojelupakki on myös se ohjelma, jonne vaarojen arvioinnit kirjataan ja jota kautta arviointeja voidaan hallita ja päivittää. Kirjaamisesta vastaa esimies.

### 6.2 RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KÄSITTELEMINEN



## Helsinki

Työ- ja päivätoiminnassa asiakasturvallisuutta edistetään ja kehitetään asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön ja lääkehoito-osaamisen osalta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. 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.

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

### 6.2.1 HAIPRO

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.

### 6.2.2 SPRO

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

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

#### 6.2.3 VAKAVIEN VAARATAPAHTUMIEN SELVITTELY

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

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

#### 6.2.4 TYÖSUOJELUPAKKI

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

Työsuojelupakki on työväline johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

### 6.3 KORJAAVAT TOIMENPITEET

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

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

### 6.4 RISKIEN ARVIOINTI YKSIKÖIDEN OMISSA OMAVALVONTASUUNNITELMISSA

Yksikössä toteutetaan vuosittain vaarojen arviointi työsuojelupakkiin sekä turvallisuus- ja pelastussuunnitelman riskien arviointi. Keittiön osalta noudatetaan keittiön omavalvontasuunnitelmaa. Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvitykset kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.

## 7 ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA

### 7.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, PALVELUJEN HAKEMINEN JA PÄÄTÖKSENTEKO

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan ja kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaalle tehdään työ- ja päivätoiminnan suunnitelma Effica- asiakastietojärjestelmään vähintään kerran vuodessa.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön itsemääräämisoikeus ja voimaantuminen. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä tuen tarve. Palvelutarpeen arviointi kattaa mm. fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn.

Asiakkaaksi työ- ja päivätoimintaan haetaan oman asuinalueen sosiaalityön kautta.

Päätöksen palvelusta tekee asiakkaan vastuusosiaalityöntekijä

### 7.2 ASIAKASSUUNNITELMA

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä palvelua koskevaan suunnitelmaan Effica- asiakastietojärjestelmään. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta

saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

### 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.

<https://www.hel.fi/static/sote/vamty/kasikirjat/imo-kasikirja-2017.pdf>

### 7.4 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN RAJOITTAMINEN

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.

### 7.5 ASIAKKAAN KOHTELU

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 tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Asiakasta koskeva asia on

## Helsinki

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 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla.

### 7.6 OSALLISUUS

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

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

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia.

Vammaisten työ- päivätoiminnan yksiköissä toimii asiakasraadit. Ne arvioivat ja tekevät ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti. Tyynelän toimintakeskuksessa asiakasraati kokoutuu kuukausittain, ja 1x kuukaudessa on myös koko toimintayksikön yhteinen työpaikkakokous.

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan asiakkailla tai hänen nimeämällä edustajalla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta yksikön työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

### 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 potilasasiamieheen voi olla yhteydessä, jos asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

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

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

Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

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

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

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

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

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

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

Yksiköiden omia palveluja koskeva neuvonta kuvataan yksiköiden omissa suunnitelmissa.

## 7.9 MUISTUTUSTEN, KANTELUIEN 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 ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta 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.

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

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

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.

## 8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 8.1 PALVELUN SAATAVUUDEN MÄÄRÄAJAT

## Helsinki

Palvelu alkaa sosiaalityön päätöksen mukaisesti. Tyynelän toimintakeskuksessa palvelua on saatavilla 1-5 päivää viikossa, 3-8 tuntia päivässä yksilöllisen tarpeen mukaan. Palvelun tarve määräytyy yksilöllisesti ja yksikkö palvelee asiakasta palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

### 8.2 PALVELUN ERI OSA-ALUEIDEN TOTEUTUS JA VALVONTA

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään siltä osin kuin tämä vaikuttaa asiakkaan kykyyn toimia tehtävissään. Asiakkaan, omaisten, asumispalveluiden sekä sosiaalityön kanssa tehdään verkostotyötä asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelun mahdollistamiseksi.

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

Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja



## Helsinki

valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain osalta on meneillään siirtymäaika kesäkuun 2018 loppuun saakka, jonka päättymiseen asti ennen lain voimaantuloa sosiaalihuollon kelpoisuusvaatimukset täyttäneet henkilöt voivat toimia laillistettujen ja nimikesuojattujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävissä.

### 9.2 HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ JA RAKENNE

Yksiköt täyttävät alla olevan taulukon oman toimintansa mukaan.

| Nimike                                                                                                                                                    | Määrä    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ohjaaja(Laki 272/2005§ 8: soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto(esim. lähihoitaja) tai muu vastaava tutkinto)                                  | 1        |
| ohjaaja (Laki 272/2005 § 10 4 mom: soveltuva korkeakoulututkinto (esim. sosionomi AMK) sekä siirtymäsäännösten mukaan aikaisempi opistoasteinen tutkinto) | 2        |
| ohjaaja(Soveltuva kouluasteen tutkinto; esim. artesaani, suurtaloukokki: kädentaidot, ruokatalous )                                                       | 4        |
| Johtava ohjaaja                                                                                                                                           | 1        |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
|                                                                                                                                                           |          |
| <b>Yhteensä</b>                                                                                                                                           | <b>8</b> |

### 9.3 REKRYTOINTI

## Helsinki

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

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

### 9.4 HENKILÖSTÖ OSANA TURVALLISUUSTYÖTÄ

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

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

Henkilökunnalle järjestetään toimialan 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 toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

## 9.5 HENKILÖSTÖN ROKOTUKSET

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esimiesten tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot 31.5.2018 mennessä ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

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

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan henkilöstöltä vaaditaan ottamaan kausi-influenssarokote vuosittain. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

## 10 TUKIPALVELUT

### 10.1 TOIMITILAT

Toimintakeskus sijaitsevat osoitteessa Väinämöisenkatu 27, 00100 Helsinki

Kiinteistö on erillistalo, omalla tontilla jonka kiinteistohuollosta vastaa Palmia oy, ja isännöinnistä Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön toimiala. Toimintakeskuksen toiminta jakautuu kolmeen kerrokseen ja kiinteistö on nimellisesti esteetön. Liikuntavammaisten apuvälineiden määrä ja kokoluokka kuitenkin vaikuttaa esteettömyyden määrittämiseen.

## Helsinki

Toimintakeskuksen ylläpitosiivouksesta vastaa laitoshuoltaja. Ylläpitosiivous tehdään 2 x viikossa. Lisäksi tilojen perussiivous (kuten ikkunat, seinäpinnat, lattioiden peruspesut) tehdään tarvittaessa erillisen sopimuksen mukaan.

Pyykkihuoltoa ja tilojen siistimistä tehdään myös asiakkaiden kanssa yhtenä työtoimintanamme.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteita ovat:

- 1) palvelutilat suunnitellaan muuntojoustaviksi ja monitilaratkaisuihin (vastaanottotilat/taustatyöskentelytilat) pyritään kaikissa niissä toiminnoissa missä se on mahdollista. Suunnittelun apuna käytetään ”Viikkotyöajan mukainen tilatarvelaskelma” -lomaketta
- 2) jokaisella työntekijällä on käytössään enintään yksi työ- tai kirjaamispiste ja työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken edistetään
- 3) tilojen yhteiskäyttöä tehostetaan (mm. taukotilat, kokous- ja neuvottelutilat)
- 4) kaikista suunnitelluista toimitilamuutoksista, jotka edellyttävät lisä- tai väistötilojen hankintaa tai uuden toiminnan tarvitsemia tiloja on täytettävä ”Esitys toiminnan tai tilatarpeen muutoksesta” -lomake. Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Sisäinen vuokra pitää sisällään toimitilojen vuokrat, sähkön, lämmityksen, käyttöveden, yleisjätehuollon, kiinteistönhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin kuulumattomien tilojen (esim. erityisryhmien asunnot, pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskukset) hallinnointi tapahtuu myös tilapalveluissa, mutta kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

### 10.2 KULJETUKSET

Asiakkaiden kuljetuksen järjestämisestä vastaa tarvittaessa sosiaali- ja terveystoimialan kuljetuspalvelut. Päätöksen kuljetuspalveluiden tarpeesta tekee vammaisten sosiaalityö, yksilöllisin perustein.

### 10.3 YMPÄRISTÖTYÖ

## Helsinki

Sosiaali- ja terveystoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

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

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottopaikkaan.

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

### 11 TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet> tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä, niitä säilytetään sähköisenä ja tulostetaan pyydettyäessä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

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

Omavalvonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin

## Helsinki

teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesimiehet erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

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

### 11.1 TIETOSUOJAN VAATIMUKSENMUKAISUUDEN OSOITTAMINEN

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa (liite 3).

| Asiakirjan nimi                                       | Asiakirjan päivämäärä |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|
| Toimintakeskus Cäpsän selvitys tietosuojakäytännöistä | 07.05.2019            |

### 11.2 POTILAS- JA ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

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

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

mukaan. Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

#### 11.2 TIETOSUOJAVASTAAVAN NIMI JA YHTEYSTIEDOT

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

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa tietosuojalakimies Ilkka Saskov, [ilkka.saskov@hel.fi](mailto:ilkka.saskov@hel.fi).

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön Johtava ohjaaja.

#### 12. SEURANTA, PÄIVITYS JA RAPORTOINTI

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

#### 13. ARKISTOINTI

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



14. SUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

Lisätietoja:





Jouko Ranta, laatuasiantuntija, p. (09) 310 76510, [jouko.ranta@hel.fi](mailto:jouko.ranta@hel.fi)

Minna Säilä, erityissuunnittelija, p. (09) 310 43935, [minna.saila@hel.fi](mailto:minna.saila@hel.fi)

## LIITE 1 HAIPRO-ILMOITUSTEN KÄSITTELY HELSINGIN SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALALLA

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

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

Ylemmälle tasolle (yksikötason tai tason 5 esimies) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esimieskokouksen käsittelyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektiolääkärit, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.

## Helsinki

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

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

### LIITE 2 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (48 §) JA TOIMENPITEET ILMOITUKSEN JOHDOSTA (49 §) SPRO-JÄRJESTELMÄSSÄ

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

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

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

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

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

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen sekä

## Helsinki

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.

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

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

### LIITE 3 TYYNELÄN TOIMINTAKESKUKSEN SELVITYS TIETOSUOJAKÄYTÄNNÖISTÄ- TIETOSUOJAN VAATIMUKSEN MUKAISUUDEN OSOITTAMINEN

Tyynelän toimintakeskus osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksen mukaisuuden tällä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa osana omavalvontasuunnitelmaa. **Pääperiaatteena on, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti ja asiakkaiden henkilötiedoista pidetään mahdollisimman hyvää huolta.**

Tyynelän toimintakeskuksessa noudatetaan osoitusvelvollisuuden pohjana olevia tietosuoja-asetuksen periaatteita:

- Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on lakiin perustuva sosiaalipalvelu

Henkilötietoryhmiä ovat

- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat, joihin tallennetaan seuraavia henkilötietoryhmiä
  - henkilötunnus
  - yhteystiedot
  - lähiomaisen yhteystiedot
  - työ- ja koulutustiedot mm. Työhakemukset ja CV:t ja koulutodistukset.
  - Asiakkaan suostumuksella TE- hallinnon, Kelan, verohallinnon, palkkahallinnon tai muiden palveluiden asiakirjoja jotka liittyvät asiakkaan palvelun toteuttamiseen.
  - terveystiedot perustuen palvelun myöntämisen edellytyksiin (B-lausunto)
  - asiakkaan suostumuksella terveystiedot jotka voivat vaikuttaa asiakkaan työssä suoriutumiseen, esimerkiksi työterveyshuollon soveltuvuuslausunto tai Kelan kuntoutuksen yhteenvedot
- Työnantajien yhteystiedot
- Käsittelyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
  - Sosiaalihuollon asiakkaiden tietojen käsittely perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön ja Helsingin kaupungin ohjeisiin. Tietoa kerätään vain palvelun toteuttamisen kannalta oleellisista asioista, kuten asiakkaan työ- ja koulutushistoriasta, terveydentilasta asiakkaan suostumuksella siltä osin kun se liittyy välittömästi palvelun saamiseen tai toteuttamiseen, asiakkaan taustatiedoista tämän antaman suostumuksen mukaisesti ja päivittäiskirjauksista. Asiakaskirjaukset tehdään effica- järjestelmään kirjausohjeiden mukaisesti. Asiakkaiden työnantajista kerätään ja säilytetään vain sellaista tietoa, joka on saatavilla muutenkin julkisesti tai työnantajan suostumuksella
- Käsittelyn käyttötarkoitussidonnaisuus
  - Tietoa käsitellään vain siinä tarkoituksessa johon se on kerätty
- Tietojen minimointi
  - Palvelussa kerätään vain ne tiedot jotka ovat oleellisia palvelun toteuttamisen kannalta
- Täsmällisyys
  - Tiedot päivitetään viipymättä ja päivittäiskirjauksissa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan reaaliaikaista kirjaamista
- Säilytyksen rajoittaminen
  - Tietoja säilytetään asiakkuuden keston ajan ja Helsingin kaupungin voimassa ohjeiden mukaan. Tuetun työllistymisen palvelussa on käynnissä säilytys
- Tietojen eheys ja luottamuksellisuus
  - Tiedot ovat rakenteellisesti kirjattuna asiakastietojärjestelmään, johon pääsy edellyttää työntekijäkohtaista tunnusta. Järjestelmä on tietoturvallinen ja sen käyttöä valvotaan. Työntekijöillä on salassapitovelvollisuus

- Tietojen luovuttaminen tapahtuu vain asiakkaan suostumuksella ja siinä laajuudessa kuin suostumus määrittelee. Lisäksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja voidaan salassapitosäännösten estämättä ja suostumuksen puuttuessa luovuttaa tietyissä lain määrittelemissä tilanteissa.
- Tietojen pyytäminen tapahtuu vain asiakkaan suostumuksella ja siinä laajuudessa kuin suostumus määrittelee

Käsittelytoimien turvallisuutta voi miettiä ainakin seuraavien apukysymysten avulla:

- Mitkä ovat käsittelyn tarkoitukset?
- Mitä henkilötietoja ja minkä henkilöryhmien tietoja käsittelette?
- Luovutetaanko henkilötietoja muille tahoille?
- Onko henkilötietojen poistot suunniteltu ja asiakirjojen säilytysajat tiedossa?
- Millaisia turvatoimia säilytetyille henkilötiedoille on?
- Muita henkilötietojen suojaan vaikuttavia asioita?