



Omavalvontasuunnitelma 2025

Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö
Siltämäki

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	7
3.2	Varautuminen ja valmius	7
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	10
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	11
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	13
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	14
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	14
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	14
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	15
4.4	Lääkehoito	15
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	15
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	16
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	17
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	17
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	18
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	18
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	19
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	20
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	21
5.7	Muistutukset ja kantelut	21
6	Henkilöstö	22
6.1	Ammatiharjoittamisen edellytykset ja valvonta	22
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	23
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	23
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	24
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	25
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	26
7.1	Toimintaympäristö	26
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	27
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	27
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	28
7.3	Ympäristötyö	29
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	30
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	30
7.5.1	Kuljetukset	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.5.2	Ateriapalvelut	30
8	Omavalvonnan seuranta	30
8.1	Raportointi	31
8.2	Arkistointi ja viestintä	31
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	31

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Siltämäki
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Vaativan moniammatillisen tue yksikkö Siltämäki tarjoaa kiireellistä lyhytaikaista huolenpitoa aikuisille vammaisille asiakkaille. Asiakkailta on vaativan moniammatillisen tuen tarve. Yksikössä toteutetaan tahdosta riippumatonta erityishuoltoa.</p> <p>Kohderymänä aikuiset, joilla voi olla kehitysvamman tai muun tuen tarpeen lisäksi neuropsykiatrisia, mielenterveyteen tai autismikirjoon liittyviä ongelmia ja/tai haastavaa käyttäytymistä.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan tai tilanteen olennaisesti muuttuessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	<p>Palveluyksikön päällikkö on Mari Katavisto, p. 09 310 70728 mari.katavisto@hel.fi</p> <p>Henkilöstörakenne: Lähihoitaja (15) Sairaanhoitaja (3) Sosiaaliohjaaja (1) Johtava ohjaaja (1) Kommunikaatio-ohjaaja (2)</p>

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Enheten för krävande multiprofessionellt stöd Siltämäki
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	<p>Enheten för krävande multiprofessionellt stöd Siltämäki erbjuder akut korttidsomsorg för vuxna med funktionsnedsättning. Klienterna har behov av krävande multiprofessionellt stöd. Enheten erbjuder viljeberoende särskilt omsorg.</p> <p>Målgruppen är vuxna som, förutom utvecklingsstörning eller andra behov av stöd, kan ha neuropsykiatriska problem, psykisk ohälsa eller problem som är relaterade till autismspektrum och/eller utmanande beteende.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Självkontrollplanen uppdateras årligen och alltid när verksamheten eller situationen förändras väsentligt.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	<p>Enhetschef för tjänstenheten är Mari Katavisto, tel. 09 310 70728 mari.katavisto@hel.fi</p> <p>Personalen består av:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Närvårdare (15) • Sjuksköterska (3) • Socialvägledare (1) • Ledande handledare (1)

	<ul style="list-style-type: none">• Kommunikationshandledare (2)
--	--

1 Palveluntuottaja

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Sosiaali- ja terveyspalveluja tuotetaan toimialalla kolmessa palvelukokonaisuudessa: Perhe- ja sosiaalipalvelut, Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut sekä Terveys- ja päihdepalvelut.

Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Siltämäki (jatkossa Vmty Siltämäki) kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammaispalveluja ja vammaispalvelut 3 kokonaisuutta.

Vammaispalvelujen johtajana toimii va. Jonna Weckström, vammaispalvelut 3 – yksikköä johtaa vammaispalvelujen päällikkö Tuomo Ratinen. Vmty Siltämäki esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Mari Katavisto

1.1. Palvelun kuvaus

Vmty Siltämäki on syyskuussa 2024 avattu yksikkö. Vmty Siltämäki on osa erityisen vaativia vammaispalveluita ja tuottaa vaativaa moniammatillista tukea asiakkaille, joilla kehitysvamman tai muun erityisen tuen tarpeen lisäksi neuropsykiatrisia, mielenterveyteen tai autismikirjoon liittyviä ongelmia, tai haastavaa käyttäytymistä. Palvelu on jaksomuotoista ja kiireellisen lyhytaikaisen huolenpidon jakson pituus suunnitellaan aina asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Vmty Siltämäessä on yhteensä 10 asiakaspaikkaa kahdessa kerroksessa. Yksikkö on suunniteltu rakenteeltaan erityisen vaikeasti oireileville asiakkaille. Yksikössä tuotetaan myös tahdosta riippumatonta erityishuoltoa.

Vmty Siltämäen asiakkaat tarvitsevat yksilöllisesti tukea elämän eri osa-alueilla. Asiakkaiden tukena toimii monialainen työryhmä, johon kuuluu johtava ohjaaja, sosiaaliohjaaja, sairaanhoitaja, kommunikaatio-ohjaaja sekä lähihoitaja. Vmty Siltämäen lähihenkilöstön lisäksi palvelua tuottaa moniammatillinen työryhmä, johon kuuluu lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön edustus. Lisäksi moniammatilliseen työryhmään kuuluu toimintaterapeutti ja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan muiden osa-alueiden asiantuntijuutta kuten seksuaalineuvoja tai fysioterapeutti.

1.2. Yksikön tiedot

Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Siltämäki

Yksikön vastuhenkilö: Mari Katavisto palveluyksikön päällikkö, mari.katavisto@hel.fi, p. 09 70728

Yksikön puhelinnumerot:

Työvuoron vastaava/Sairaanhoitaja: 040 560 1728

Johtava ohjaaja: 09 310 69852

Sosiaaliohjaaja: 09 310 69855

Kommunikaatio-ohjaaja 1: 040 5602934

Kommunikaatio-ohjaaja 2: 040 5603783

Yksikön katuosoite:

Peltokyläntie 4H

PL -numero: 74860

Postinumero: 00470

Postitoimipaikka: Helsinki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan postiosoite: PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki.
Käyntiosoite: Toinen Linja 4 A.

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävästi kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystalouden palveluissa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asukkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä.

Omavalvontaohjelma toimii Helsingin sosiaali- ja terveystalouden palveluiden järjestämistä kuvaavana dokumenttina ja samalla ohjaa omavalvontasuunnitelman toimintaohjetta. Tämä omavalvontasuunnitelman ohje kuvaa Helsingin sosiaali- ja terveystalouden palveluiden tuottamisvastuulle kuuluvien tehtävien ja palveluiden omavalvontaa ja sen periaatteita.

Vmtyn Siltamäen toimintaperiaatteena on palvella vaativaa moniammatillista tukea tarvitsevaa asiakasta laadukkaasti, itsemääräämistä ja osallisuutta kunnioittaen. Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden tuentatarve ja asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallinnassa ja osallisuudessa. Kohtaamme asiakkaat ja heidän läheisensä yhdenvertaisesti panostaen kommunikaation toimivuuteen ja verkostoyhteistyöhön. Yksikössä on panostettu niin emotionaaliseen kuin fyysiseen turvallisuuteen. Yksikön tilat ovat asiakkaille ja henkilöstölle turvalliset ja yksikön henkilöstöä koulutetaan asiakkaan turvallisuuden tunteen vahvistamisesta.

Vmtyn Siltamäen arvot ovat laadittu yhdessä vmtyn Siltamäen henkilökunnan kanssa ja ne ovat:

- Asiakaslähtöisyys
- Joustavuus
- Avoimuus
- Arvostus

Yksikössä johtamisen periaatteena on tasa-arvoinen, valmentava ja palveleva johtaminen. Asiakkaita, perheitä, eri toimijoita ja henkilökuntaa kohdataan tasa-arvoisesti ja yhteistyöhön panostetaan. Henkilöstön johtamisessa painotetaan arjen sujuvuutta ja laadukasta hoito-, arviointi- ja ohjaustyötä. Yksikön johtamisen tavoitteena on tuottaa laadukkaita ja lainmukaisia palveluita asiakkaille.

Yksikön johtamisessa on panostettu toimiviin työn toteuttamisen rakenteisiin ja työn suunnitteluun. Yksikössä on viikoittain viikkopalaveri ja moniammatillisen työryhmän palaveri, jotka keskittyvät laadukkaan ja arvioivan asiakastyön kehittämiseen. Yksikössä on 1x 6 vko tiimipäivä, johon osallistuu mahdollisimman monia työyhteisön jäseniä, sen tavoitteena on kehittää yksikön toimintaa niin työyhteisön kuin asiakkaan näkökulmasta. 3 x 6 vko:ssa on yhteisökokous, jossa kehitetään työyhteisön toimintatapoja. Lisäksi henkilöstölle järjestetään 2x vuodessa onni keskustelu ja lisäksi keskusteluja käydään henkilöstön kanssa tapen mukaan.

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Toiminnan kohtaamat sisäiset ja ulkoiset tekijät ja vaikutteet, jotka luovat epävarmuutta kokonaistoiminnan tai sen osien (yksittäisten palvelujen) toteutumiseksi tai vaarantavat toiminnan toteutumista suunnitellussa laajuudessa tai aikataulussa, kutsutaan riskeiksi.

Riskinhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtamista ei ole eriytetty, vaan se sisältyy toimialan johtamisvastuisiin kaikilla tasoilla. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin kirjataan yksikön omaan toimintaan liittyvät tunnistetut riskit, niiden ehkäisemisen menetelmät sekä riskien aktualisoituessa toiminta kussakin tilanteessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tunnistetut riskit on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan kyseisiin asiakoihin. Esim. hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit on kirjattu suunnitelmaan ko. otsikon alle. Pääasiallisesti yksikön riskit liittyvät asiakkaan vaikeaan oireiluun sekä vaativaan lääkehoitoon.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalihavinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat Työsuojelupakissa. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite.

Vaarojen arviointi tehdään yksikössä vähintään kerran vuodessa tai silloin kun riskit merkittävästi muuttuvat. Ennen arvioinnin tekoa riskit kartoitetaan työyhteisötä työsuolupaksissa tehtävällä kyselyllä. Kyselyssä kartoitetaan fyysiset, tapaturmat, ergonomiset, kemialliset ja henkiset riskit. Riskit arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa ja vaarojen arviointiin kirjataan vastuuhenkilöt, toimenpiteet, vastuualueet ja toimenpiteelle aikataulu. Vaarojen arvioinnin teko on suunnitelman tekovaiheessa kesken.

Henkilöstö ilmoittaa työsuojelupakissa arjessaan kohtaamansa riskit ja läheltäpiti-tilanteet yksikön esihenkilölle. Yksikössä käsitellään yhteisö/tiimikokouksessa ilmoitukset ja suunnitellaan tarvittavat toimintamallit. Asiakastilanteet käsitellään viikoittain. Ennaltaehkäisyyn pyritään toiminnassa arjen toimintatapoja kehittämällä. Lisäksi henkilöstö on koulutettu AVEKKI-toimintatapamalliin. AVEKKI-toimintatapamallissa henkilöstö saa valmiudet ennaltaehkäisevään vaarojen arviointiin päivittäisessä työssään ja oman toiminnan vaikutuksesta ennaltaehkäisyyn. Tunnistetut riskit käsitellään aina työyhteisössä ja riskeihin pyritään löytämään keinot vähentää niitä.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakoon tehtävillä valmiussuunnitelmissa sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu. Valmiussuunnitelmat ovat kuitenkin salassa pidettäviä asiakirjoja, eikä hallintomenettelyjen tai toimintatapojen konkreettisia muutostoimenpiteitä kirjoiteta siksi julkaistavaan omavalvontasuunnitelmaan, vaan siihen kirjataan vain kyseisen dokumentin olemassaolo ja päivitysajankohta.

Vmty Siltämäki on varautunut ennalta arvaamattomiin poikkeustilanteisiin. Pelastus- ja turvasuunnitelma on tehty 9/2024, jossa on kuvattu mahdolliset poikkeustilanteet. Pelastus- ja turvasuunnitelma päivitetään vuosittain, päivityksen yhteydessä henkilöstö kertaa ohjeistukset palo- ja pelastustilanteeseen. Yksikön henkilöstö koulutetaan palo- ja pelastuskoulutuksessa toimimaan mahdollisessa poikkeustilanteessa. Yksikön työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa.

Yksikössä tehdään turvallisuuskierroksia säännöllisesti ja arjessa pidetään poistumisreitit esitteettömänä. Yksikössä on sähkölukot, jotka avautuvat palotilanteessa. Jos lukot eivät avaudu on yksikön henkilöstön tiloissa sähkölukkojen hätäavauspainike (4kpl), joilla sähkölukot saa avattua. Yksikön magneettilukot ovat ohjelmoitu avautumaan poikkeustilanteessa. Yksikön henkilöstö on perehdytetty poikkeustilanteisiin ja osaamista pidetään yllä arjen poikkeustilanteiden harjoituksissa.

Vmty Siltämäki on varautunut 72 tuntia ohjeen ([72 tuntia - 72 tuntia](#)) mukaisesti yllättäviin poikkeustilanteisiin, kuten sähkö/vedenjakelukatkoksiin. Yksikössä on varattu elintarvikkeita kuten säilykkeitä poikkeustilanteita varten sekä yksikössä on varauduttu lähdevedellä ja vesikanistereilla vedentulon estymiseen. Yksikkö on varautunut kosteusliinoilla, jotta päivittäinen hygienia voidaan turvata poikkeustilanteesta huolimatta.

Vmty Siltämäessä Apotti jatkuvuustyöasema, joka on käytössä 60 minuuttia sähkökatkon alkamisesta. Jatkuvuus työasemalla voi tulostaa kriittiset asiakastiedot.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta, kuten kuka on rekisterinpitäjä, mitä tarkoitusta varten rekisteröidyn henkilötietoja tarvitaan, kuinka kauan henkilötietoja tarvitaan, luovutetaanko henkilötietoja eteenpäin tai siirretäänkö niitä ETA-maiden ulkopuolelle sekä miten rekisteröity voi käyttää henkilötietoihin liittyviä oikeuksiaan. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Selosteen sisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa.

Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä) kaupungin sähköisen asiointin kautta tai asioimalla yksikössä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot kyseisen yksikön palvelutoiminnan osalta relevanteista rekistereistä.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsittelee viranomainen. Helsingin kaupungin tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalain säädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteispisteenä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät

ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, mistä yksikön perehdytysmateriaalit löytyvät ja mitä perehdytyksen toteuttamisesta on sovittu.

Palveluyksikön päällikkö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Osaamisen varmistamisen käytännöt kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle.

Palveluyksikön päällikkö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytys suunnitelmaan. Yksikön työntekijöitä kannustetaan ilmoittamaan havaitsemastaan tietosuojaloukkauksesta yksikön esihenkilölle ja tietosuojavastavalle.

Vaaratapahtumia käsitellään yksikön yhteisökokouksessa sekä tarvittaessa asianosaisten kanssa henkilökohtaisesti. Vaaratapahtumista tehdään yhdessä toimenpide, joka suoritetaan välittömästi. Vaaratapahtumia käsitellään ja arvioidaan myöhemmin uudelleen. Toimenpiteistä on vastuussa esihenkilö, joka delegoi ja jakaa vastuuta työyhteisön sisällä.

Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Työntekijät ohjataan perehtymisen yhteydessä asiakastietojärjestelmä koulutukseen. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät.

Yksikössä kirjataan asiakastietoja jokaisessa henkilöstön työvuorossa. Henkilöstö tekee vuoro-yhteenvetdon Apotti järjestelmässä kunkin asiakkaan kohdalla kolme kertaa vuorokaudessa. Lisäksi asiakkaista kirjataan viikkokooste moniammatilliselle työryhmälle. Kirjaamisen lisäksi tiedonkulkuun on panostettu työvuorojen vaihdon aikana pidettävällä suullisella raportilla sekä yksikössä asiakastietoa viestitään työryhmän kesken Apotti asiakastietojärjestelmässä Luokka-viestillä. Kirjaamisen oppaiden ja ohjeiden linkit ovat tallennettu yksikön teams-kanavalle, josta ne ovat helposti löydettävissä.

Yksikössä kirjataan vammaisten asumispalveluiden kirjaamisoppaan mukaisesti.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastavaan yhteystiedot:
Tietosuojavastava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
tietosuoja(a)hel.fi

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuuluu kaikille jokapäiväiseen työhön.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Helsingin sosiaalija terveystalouksissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.)

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava lyhyesti epäkohtailmoittamisen prosessi, käsittelyrakenteen ja havaintojen pohjalta toteutettavien kehittämistoimenpiteiden seurannan prosessi. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata vastuut käsittelyrakenteesta yksikössä sovitun mukaisesti. Yksikkökohtaisessa omavalvontasuunnitelmassa on hyvä kuvata myös, miten henkilöstöä kannustetaan tekemään epäkohtailmoituksia sekä millaisia käytännön toimintatapoja yksikössä on asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi.

Vmty Siltamäen esihenkilö kannustaa ja huolehtii työntekijöiden ohjeistuksesta epäkohtien ilmoittamisessa. Epäkohtien ilmoittamisen prosessi käydään yksikössä säännöllisesti läpi, jotta henkilöstö tunnistaa tilanteet ja osaa ilmoittaa niistä. Esihenkilö ohjaa arjessa henkilöstöä ilmoittamaan järjestelmän kautta, kun keskusteluissa nousee epäkohta esille. Yksikön työntekijät ohjataan koulutuksiin, joissa käsitellään epäkohtien ilmoittamisvelvollisuutta ja vastuuta.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet (kuten kotiutuksen tarkistuslista; työntekijän tarkistuslista) kirjaamiskäytänteet, asiakkaan/potilaan tunnistaminen sekä menetelmät (esim. ISBAR) tiedonkulun varmistamisessa. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevat prosessit, toimintatavat ja menetelmät.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Asiakas ja/tai asiakkaan omainen voi ilmoittaa asiakkaalle tapahtuneesta vaaratapahtumasta HaiPro järjestelmän avulla. Vmty Siltamäen ilmoitustaululla on QR-koodi, jonka skannaamalla myös ulkopuolinen henkilö voi tehdä vaaratapahtumasta ilmoituksen.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Vmty Siltamäen esihenkilö kannustaa ja huolehtii työntekijöiden ohjeistuksesta vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen. Ilmoittamisen prosessi käydään yksikössä säännöllisesti läpi, jotta henkilöstö tunnistaa tilanteet ja ilmoittaa niistä. Esihenkilö ohjaa arjessa henkilöstöä ilmoittamaan järjestelmän kautta, kun keskusteluissa nousee vaaratapahtuma tai epäkohta esille. Yksikön työntekijät ohjataan koulutuksiin, joissa käsitellään epäkohtien ilmoittamisvelvollisuutta ja vastuuta.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/ potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

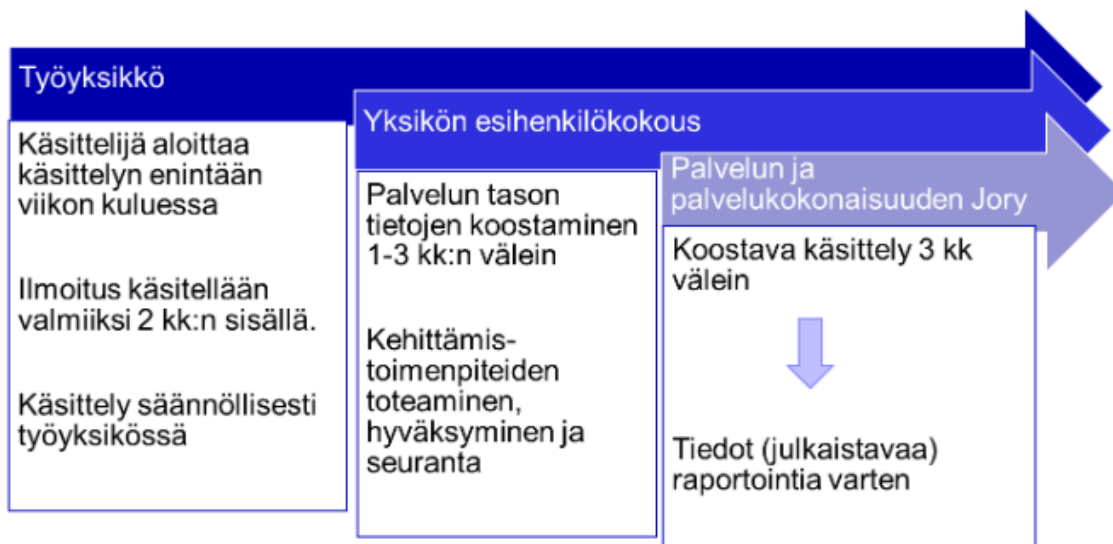
Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti -tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden

päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määritellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä.

Vmtu Siltamäessä käsitellään oman työyksikön kokouksessa tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan esim. pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokousten asialistalla.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
HaiPro	Yhteisöpalaveri ja/tai viikkopalaveri	1 x 2 viikossa	Esihenkilö
SPro	Yhteisöpalaveri ja/tai viikkopalaveri	1 x 2 viikossa	Esihenkilö
Työsuojelupakki	Yhteisöpalaveri ja/tai viikkopalaveri	1 x 2 viikossa	Esihenkilö



Yksikön (organisaation taso 4) ja alayksikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakas- ja/tai potilasturvallisuuden tilaa ja yksikön toimintaa koskevia epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti, kuitenkin vähintään 4 kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin

työyksiköiden kesken.

Palvelun johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma – ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) sekä toimintakäytäntöjen muutoksia vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Palvelun johtoryhmä käsittelee kolmen kuukauden välein myös toimialan julkaistavaa raporttia varten koostetut palvelua koskevat tiedot omavalvonnan sekä sen havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden osalta.

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) niin ikään kolmen kuukauden välein. Palvelukokonaisuuden johtoryhmässä käsitellään koosteita tapahtumista sekä yksittäisinä tapahtumina vakavat vaaratilanteet ja merkittävät epäkohdat sekä päätetään laajempaa kuin yhtä yksikköä tai palvelua koskevista toimintatapojen tai -ohjeiden muutoksista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sisältäen myös toteutetut kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

Vmty Siltamäessä esihenkilön saatua työsuojelupakki, HaiPro tai Spro ilmoitus aloittaa hän käsittelyn viipymättä mutta viimeistään viikon kuluessa. Riippuen ilmoituksesta, ilmoitus käsitellään seuraavassa yhteisön kokouksessa, viikkokokouksessa tai välittömästi paikalla olevan henkilöstön kanssa. Esihenkilö arvioi ilmoituksen kiireellisyyttä. Tarvittaessa esihenkilö välittää tiedon ylemmälle johdolle, jossa ilmoitusta käsitellään.

Vmty Siltamäen yhteisökokouksessa varataan aika ilmoitusten käsittelyyn. Ilmoitusten käsittelyssä huolehditaan, että ilmoitus käsitellään, toimenpiteitä mietitään, toimenpiteet laitetaan käytäntöön ja toimenpiteitä arvioidaan myöhemmin.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä. Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille.

Vmty Siltamäessä esihenkilö arvioi ohjeistusten mukaisesti kaikki ilmoitukset. Ilmoitusten arvioinnissa käytetään tukena HaiPro ja SPro ilmoitusjärjestelmässä olevaa vaaratapahtumien vakavuutta käsittelevää taulukkoa. Vakavat vaaratapahtumat ohjataan käsittelyyn myös ylemmälle johdolle.

Esihenkilö huolehtii yhdessä työterveyshuollon tai moniammatillisen työryhmän kanssa tuen tilanteiden käsittelyyn. Yksikössä on käytössä hetipurku/jälkiselvittely malli, jota käytetään kaikissa henkilötöön kohdistuneissa vaaratilanteissa. Asiakkaiden kanssa vaaratapahtumat käsitellään vaaratapahtuman jälkeen lähihenkilöstön toimesta.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Asiakkaiden ja/tai potilaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Vmty Siltamäen asiakkaat ovat usein vaikeassa elämäntilanteessa. Heidän toimintakykyä psyykkistä vointia arvioidaan päivittäin yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden tilanetta arvioidaan viikottain moniammatillisessa työryhmäpalaverissa, johon osallistuu lääketieteen, sosiaalityön ja psykologian edustus lisäksi Vmty Siltamäen moniammatilliseen työryhmään kuuluu osa-aikaisesti toimiva toimintaterapeutti. Toimintaterapeutti arvioi asiakkaan tuentarvetta ja toimintakykyä yhdessä asiakkaan, lähihenkilöstön, omaisten ja asiakkaan muun verkoston kanssa asiakkaan jakson aikana.

Jakson aikana asiakkaalle laaditaan suunnitelma, jonka tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja arvioimiseen oman toimintakykynsä puitteissa. Toimintakyvyn kartoitus sekä palvelun toteuttamissuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaat elävät oman näköistä elämäänsä, johon kuuluu myös epäterveellisiä valintoja esimerkiksi ruokailujen ja liikuntatottumusten suhteen. Henkilökunnan rooli on tarjota ohjausta asiakkaalle, jotta hänellä olisi riittävä tuki tehdä mieluisia valintoja arjessa, jotka tukevat hänen hyvinvointiansa ja terveyttä. Aina tämä ei kuitenkaan asiakkaan vaikean tilanteen vuoksi ole mahdollista. Tällöin henkilökunta yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa tekee arviointia siitä, mistä asioista oman terveydenhoidon suhteen asiakas pystyy päättämään itse ja mistä asioista henkilökunta huolehtii hänen puolestaan.

Yksikön henkilöstö tarjoaa asiakkaille heidän hyvinvointiansa tukevaa toimintaa. Asiakkaan aktiivointi ja motivointi on suuressa roolissa henkilöstön työskentelyä. Asiakkaille järjestetään heidän toiveiden mukaista toimintaa, jotka voi olla pelaamista, ulkoilua, retkiä, saunomista yms.

4.3.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

VMTY Siltamäessä yksikön henkilöstö huolehtii asiakkaiden ohjeiden mukaisesta ravitsemuksesta ja/tai neuvonnasta ohjeiden mukaiseen ravitsemukseen. Yksikössä tarjotaan aamiainen, lounas, päivällinen, iltapala ja välipalat. Lisäksi asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan ravitsemuksessa. Yksikkö tilaa ruuat esivalmistettuna Palvelukeskus Helsingiltä. Yksikön henkilöstö valmistaa ruuat tarjolle asetettavaksi. Yksikkö tilaa välipaloja ja muita ruuan valmistukseen liittyviä tuotteita HOK-Elannolta.

Yksikössä on mahdollisuus ruokailla yhteisesti asiakastiloissa tai ruokasalissa. Halutessaan asiakas voi ruokailla myös omassa huoneessaan. Mikäli asiakas syö eri aikaan kuin muut, huolehtivat työntekijät siitä, ettei lämmitettyä ruokaa lämmitetä uudelleen, vaan ruokaa säilytetään lämpimänä siihen tarkoitukseen varatulla lämpölevyllä. Tällä varmistetaan tarjotun ruoan turvallisuus.

Yksikössä ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvät riskit ovat yleensä sellaisia, joissa asiakas ei syystä tai toisesta muista, halua tai kykene syömään tai juomaan riittävästi tai että asiakkaiden nauttiman ravinnon määrä on liian suuri/pieni suhteessa heidän kulutukseensa. Asiakkaiden yksilölliseen ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvissä asioissa voidaankin konsultoida terveydenhuollon ravitsemusterapeuttia. Yksikössä on myös nimetty ravitsemusvastaava, joka osallistuu ravitsemukseen liittyviin koulutuksiin ja tuo sieltä tietoa arjen työhön. Ravitsemukseen liittyviä asioita arvioidaan asiakaskohtaisesti asiakkaan jakson verkostopalaverissa sekä yksikökohtaisesti yhteisöpalaverissa.

4.3.3 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten- ja valvottavien tartuntatautiin leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatautiin tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnan jäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toimintaan.

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet”-ohjetta ja muita hygieniohjeita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

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. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystalouksissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhte-kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektiolääkärit seuraavat sairaala-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta. Henkilökunnan riittävän hygieniosaamisen tarkistaminen kaikissa palveluissa on tärkeää.

Vmtä Siltamäessä huolehditaan niin työntekijöiden kuin asiakkaiden riittävästä käsihygieniasta. Yksikköön on varattu suojavausteita infektiotilanteita varten.

4.4 Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. Palveluyksikön päällikkö vastaa lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta. Osana omavalvontaa yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että lääkehoidon turvallista toteuttamista seurataan, arvioidaan ja valvotaan sekä siitä, että henkilöstön lääkehoidon koulutukset ja henkilöstön lääkeluvat ovat ajan tasalla.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan

turvallisen lääkehoidon kokonaisuutta ohjeistaa Turvallinen lääkehoito –toimintaohje (TOIM024) sekä toimintaohjeeseen liittyvä lääkehoitosuunnitelman mallipohja, jota palvelujen lääkehoitosuunnitelmatyöryhmät hyödyntävät päivittäessään omia lääkehoitosuunnitelmiaan. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien tulee olla linjassa ko. palvelun lääkehoitosuunnitelman kanssa.

VMTY Siltämäki tuottaa kiireellistä lyhytaikaista huolenpitoa, joissa lääkitys ja lääkityksen arviointi on keskeinen osa asiakkaan jaksoa. Yksikön moniammatilliseen työryhmään kuuluu kolme sairaanhoitajaa ja lääkäri. Asiakkaiden lääkityksestä keskustellaan viikoittaisessa moniammatillisessa työryhmässä.

Yksikkö on tehnyt VMTY Siltämäen lääkehoitokäytänteet, jota käytetään toiminnassa aktiivisesti. Toiminnan vakiintuessa lääkehoitokäytänteitä kehitetään ja suunnitelmaa päivitetään. Yksikössä on nimetty lääkityksestä vastaava työntekijä jokaisessa työvuorossa, joka toteuttaa ja valvoo lääkehoidon turvallisuutta. Yksikön työntekijöillä, jotka toteuttavat lääkehoitoa, on lääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa. Lääkehoitolupaa päivitetään vähintään viidenvuoden välein ja lääkehoitoluvan päivityksessä huomioidaan työntekijän koulutus. Työntekijöitä koulutetaan turvalliseen lääkehoitoon Love alustalla.

Riskinä turvallisen lääkehoidon toteuttamiselle voivat olla sijaiset, joilla ei ole riittävää koulutusta eikä tarvittavia lupia. Yksikössä pyritään työvuorosuunnittelun keinoin järjestämään toiminta siten, että työvuoroissa on riittävästi lääkehoitoluvan omaavia työntekijöitä.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu toimintaohje ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla” (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja –turvallisuuden keskeiset toiminnot.

Lääkinnällisten laitteiden tulee olla asiakkaille, potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan mm. kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Palveluyksikön päällikkö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksikköön on nimetty laitevastaava, joka voi toimia yksikkö-, alayksikkö- tai työyksikkötasolla. Palveluyksikön päällikkö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Mequsoft-laiterekisterin ylläpito (korvautuu Medusa-järjestelmällä vuoden 2024 aikana) ostetaan HUS Lääkintäteknikaalta. Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Suun terveydenhuollossa vastaanottotarkastukset suorittavat pääsääntöisesti hankintapalvelujen suunnittelijat yhdessä laitetoimittajien ja käyttäjien kanssa. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesierrot ja -poistot reaaliajassa.

Lääkinnällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintäteknikka sekä laitetoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintäteknikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin. Poikkeuksena suun terveydenhuolto, joka tekee tietyistä huolloista tilauksen laitetoimittajalle tai sovitulle huoltoyritykselle, ja hankintapalvelujen suunnittelija tallentaa huoltotiedot laiterekisteriin. Toimintakäytännöt sekä vastuutahot yksikön toimintaan sisältyvien laitteiden hankinnan, käyttöönnoton, huoltamisen sekä rekisterin ylläpidon osalta kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Apuvälinepalvelusta asiakkaille lainattavat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet rekisteröidään ja elinkaaritiedot tallennetaan Effector – toiminnanohjausjärjestelmään. Vastuu apuvälineiden luovuttamisen ja tietojen tallentamisen sekä seurannan osalta kirjataan auki yksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Jokaisella laitteita käytävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitettut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

Laittehallinnan asiantuntijat vastaavat mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koor-dinoivat yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

Fimean tehtävänä on lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Am mattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan, potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle. Kopio käsitellystä HaiPro-ilmoituksesta ja Fimean ilmoituksesta lähetetään myös Lääkintätekniikalle laitevaarat@hus.fi silloin, kun kyseessä on rekisteröitävä laite ja käyttäjävirheen sijaan laitevika. Laittehallintatiimi neuvoo laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvissä asioissa sote.laitetiimi@hel.fi.

Vmtu Siltamäen lääkinnälliset laitteet on ilmoitettu mequsoft laiterekisteriin. Yksikön lääkinnälliset laitteet kuten vaaka, lääkejääkaappi, lämpömittarit, verenpainemittari ovat vastaanottotarkistettuja. Yksiön sairaanhoitajat vastaavat lääkinnällisten laitteiden perehdytyksestä sekä laitteiden huoltamisesta. Palveluyksikön päällikkö ohjaa työntekijöitä asianmukaisesti vaaratilanteille-moituksiin.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Tuire Korhonen, sairaanhoitaja.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. 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, psyykinen, 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.

Vmtu Siltamäki tarjoaa vaativaa moniammatillista tukea asiakkaan vaikeutuneessa elämäntilanteessa. Asiakkaan vointi on usein merkittävästi heikentynyt ja asiakkaan tarvitsemaa hoitoa ja huolenpitoa ei voida varmistaa asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Kiireellinen lyhytaikainen huolenpito on määräaikaista ja se arvioidaan aina yksilöllisesti asiakkaan tilanteen mukaan. Lähetteen kiireelliseen lyhytaikaiseen huolenpitoon tekee asiakkaan sosiaalityöntekijä. Tilanteen arvioi moniammatillinen lähetetiimi, jonka arvion mukaan kiireellinen lyhytaikainen huolenpito aloitetaan.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta sekä alaikäisten kohdalla myös asiakkaan huoltajien ja/tai vanhempien näkemys sekä omista voimavaroistaan että asiakkaan tilanteesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai kipu.

VMTY Siltamäessä asiakkaan hoito- ja palvelua suunnitellaan lyhytaikaisen huolenpidon jakson alussa asettamalla tavoitteet moniammatilliselle hoidolle. Asiakkaan tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan ja hänen oman toimintaympäristön kanssa. Asiakkaan tavoitteet kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään asumisen toteuttamissuunnitelmaan ja niitä seurataan viikoittain moniammatillisessa työryhmäpalaverissa. Asiakkaan tavoitteita tarkastellaan jakson edetessä ja niihin tehdään tarvittaessa muutoksia.

Asumisen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan lisäksi asiakkaalle merkittäviä pienempiä arjen tavoitteita, jossa huomioidaan kunkin asiakkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Suunnitelma laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toimintakykynsä sekä käytössä olevat kommunikaatiokeinot huomioiden. Suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa. Suunnitelma kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Asiakkaan jakson loputtua Vmty Siltamäessä asiakkaalle kirjataan yhteenvetodokumentti asiakkaan jaksosta. Yhteenvetodokumentissa kuvataan asiakkaan toimintakyvyn muutokset jakson aikana sekä kirjataan asiakkaan tuen tarve kokonaisvaltaisesti. Yhteenvetodokumentti sisältää jakson aikana toimivien asiantuntijoiden tiivistelmät.

Lisäksi asiakkaalle kirjataan itsemäärämisoikeutta- ja osallisuutta tukeva suunnitelma ja tarvittaessa niitä rajoittavat rajoitustoimenpiteiden päätökset. Suunnitelmien valmistelussa on vahvasti läsnä viikottain kokoontuva moniammatillinen työryhmä

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemäärämisoikeus

Itsemäärämisoikeus 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 itsemäärämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemäärämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemäärämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaalle tai potilaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osalli-

suuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykijensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Se, miten varmistetaan, että asiakkaalle/potilaalle on annettu ymmärrettävällä tasolla tietoa niin palveluista, häntä koskevista asioista kuin hänen oikeuksistaan, kuvataan yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Asiakasta tai potilasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Asiakasta tai potilasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje ”TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla”.

Asiakkaan tai potilaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Rajoitustoimenpiteiden käytön perusteet, käyttö sekä toteuttaminen kuvataan yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön (esim. mielenterveyslaki, lastensuojelulaki, kehitysvammalaki) mukaisesti voimassa olevaa ohjeistusta noudattaen. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet lakkautetaan välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen asiakkaan itsensä tai muiden turvaamiseksi. Rajoitustoimenpiteiden asianmukaisen toteuttamisen seuranta on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

VMTY Siltamäessä asiakas osallistuu oman arjen ja jakson tavoitteiden suunnitteluun. Asiakkaan yksilöllistä kommunikointia tuetaan niin, että asiakkaan mielipiteitä, toiveita, tavoitteita ja muita asioita selvitetään jakson aikana esimerkiksi puhetta tukevin ja korvaavin kommunikaatiomenetelmin. Asiakkaan kanssa tehdään Itsemääräämisoikeus (IMO)suunnitelma, jonne kirjataan asiakkaan itsemääräämisen vahvistamisen näkökulmasta merkitykselliset tekijät ja asiat. Suunnitelmaa päivitetään jakson aikana tarvittaessa. Asiakaskokous järjestetään yksikössä viikoittain. Kokouksessa asiakkaat yhdessä henkilökunnan kanssa suunnittelevat arkea. Viikkokokouksessa asiakkailta kerätään palautetta ja kehittämis ehdotuksia. Samalla suunnitellaan seuraavan viikon toimintaa.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset tai ratkaisut. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet päätetään välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen asiakkaan itsensä tai muiden turvaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi.

Palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että mahdolliset päätökset rajoitustoimenpiteiden käytöstä ovat voimassa sekä asiantuntijoiden arviot on pyydetty ja huomioitu päätöksenteossa. Toteutuneet rajoitustoimenpiteet kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä vammais palveluissa seuraa itsemääräämisoikeustyöryhmä. Palveluyksikön päällikkö raportoi käytetyt rajoitustoimenpiteet kuukausittain asiakkaan sosiaalityöntekijälle, asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Rajoitustoimenpiteitä käsitellään yksikön moniammatillisessa työryhmässä viikoittain, jonka tarkoituksena on vähentää rajoitustoimenpiteitä ja lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta.

Yksikön henkilökunta on koulutettu Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöön ja kirjaamiseen. Yksikössä ei käytetä muunlaista rajoittamista, kuin laissa on määritelty.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja

vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuusosaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tullessa kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakkailta tulee aina olla aktiivinen rooli omassa palvelussaan ja palveluista pitää syntyä hyviä asiakaskokemuksia.

Osallisuuden menetelmiä ovat mm. asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden sekä vapaaehtoisten mukaan ottaminen. Osallisuus tarkoittaa sekä kuulluksi tulemistä oman palvelunsa osalta että toiminnallista ja sosiaalista osallistumisen mahdollisuutta lähiyhteisössä. Siksi osallisuuden vahvistaminen voi olla myös esimerkiksi tukemista oman asuinalueen matalan kynnyksen toimintaan osallistumiseen tai ympärivuorokautisen asuinyksikön arjen suunnitteluun osallistumisen mahdollistamista.

Asiakkaat ja heidän omaiset ovat aktiivisessa roolissa yksilöllisten jaksojen suunnittelussa ja arvioinnissa. Asiakkaiden kanssa käydään omaohjaaja keskustelut viikoittain, joissa asiakas saa tukea oman kuntoutuksen arviointiin ja tavoitteiden asettamiseen. Asiakkaiden jaksojen aikana järjestetään verkostopalavereita. Lisäksi yksikössä toimii Sosiaaliohjaaja, joka on aktiivisessa yhteydessä asiakkaiden omaisten tai muiden läheisten kanssa.

Asiakkaat osallistuvat yksilöllisten toiveiden ja suunnitelmien mukaan lähiyhteisön arkeen. Ympäristö mahdollistaa matalalla kynnyksellä yhteiskuntaan tutustumista ja osallisuutta. Yksikön kanssa samassa pihapiiristä toimii verstaas, jonka kanssa yhteistyötä tullaan kehittämään.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveystalvuuista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden ja potilaiden on mahdollista antaa monipuolisesti palautetta toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Asiakkailta kerätään palautetta ja asiakaskokemuksesta saadaan tietoa esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kannustetaan asiakkaita ja asukkaita palautteen antamiseen ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden osallistaminen palvelukehitykseen olisi arjen työssä entistä helpompaa.

Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen.

Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään sekä palveluissa, toimialalla että kansallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen tähtää kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaiseen mahdollisuuteen antaa palautetta. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää palveluntuottajia keräämään asiakaspalautetta sekä julkaisemaan asiakaspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet julkisessa tietoverkossa kolmesti vuodessa. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalvuissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

VMTY Siltamässä kokoonnutaan viikoittain asiakaskokoukseen, jossa asiakkailta kerätään palautetta toiminnasta sekä toiminnan kehittämisehdotuksia. Yksikköön suoraan ohjautuvat palautteet käsitellään mahdollisimman nopeasti ja ne käydään työryhmässä läpi viikoittain. Tarvittaessa palaute ohjataan myös Vammaispalvelujen päällikölle tietoon ja/tai käsiteltäväksi.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas tai potilas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, helsinkiläiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiosässä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa.

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. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>).

Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville 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. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu poikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/ potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista.

Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä.

6 Henkilöstö

Vmty Siltämäessä 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 ja mahdolliset lain tai määräyksen asettamat velvoitteet henkilöstön vähimmäismitoituksesta.

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täyttyä. 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 mainittujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee niin ikään rekisteröityä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittävää ammattitaitoa ja riittäviä tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan edellytysten mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti.

Johtava ohjaaja ja viimesijassa palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että vuorossa on riittävästi henkilöstöä ja että henkilöstö täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sijaisia käytettäessä tulee varmistua riittävän ammattihenkilöstön määrästä sekä sijaiskelpoisuuksien täyttymisestä ja tarvittavasta kelpoisuutta vailla olevan sijaispätevän henkilön ohjauksesta ja valvonnasta työtehtävissä.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Palveluntuottajan tulee pyytää ja vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä on oikeus pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran. Alaikäisten osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien

rikostaustan selvittämisestä. Vammaisten henkilöiden palveluissa työskentelevien osalta laki rikosrekisteriotteen tarkistamisen osalta tulee voimaan 1.1.2025.

Palveluyksikön päällikkö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Virkaan tai virkasuhteeseen nimittämisen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Palveluyksikön päällikkö varmistaa henkilöstön ammattioikeudet ja osaamisen sekä riittävän kielitaidon rekrytoidessa. Ammattioikeudet palveluyksikön päällikkö tarkistaa valviran rekisteristä. Palveluyksikön päällikkö on yhteydessä rekrytoitavan edelliseen työnantajaan osaamisen varmistamiseksi, lisäksi työhaastattelussa tarkistetaan hakijan työ- ja opiskelu/kurssitodistukset. Riittävä kielitaito varmistetaan hakemusta lukiessa ja haastattelussa. Riittävän kielitaidon varmistamisessa on käytössä esimerkiksi tehtävä, jonka hakija suorittaa haastattelun aikana.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstö suunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia. Johtava ohjaaja varmistaa että jokaisessa vuorossa on riittävä määrä henkilöstöä.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdytyksen vastuut kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Palveluyksikön päällikkö huolehtii kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen..

Työntekijän aloittaessa työsuhteen Vmty siltamäessä järjestetään työntekijälle perehdytys jakso. Perehdytysjakso on suunniteltu koeajan mittaiseksi ja siihen liittyy erilaisia koulutuksia sekä mentorointia. Yksikössä toimiva johtava ohjaaja on uuden henkilön aloittaessa tukemassa oppimista ja perehtymistä. Lisäksi uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu esihenkilön kanssa perehtymisen arviointi 3kk aloituksen

jälkeen ja koeajan lopussa. Perehdytysjaksoon kuuluu nimikkeestä riippuen erilaisia perehdytyksiä ja koulutuksia. Kaikki työntekijät osallistuu tai perehtyy jakson aikana seuraaviin kokonaisuuksiin tai koulutuksiin:

- Apotti
- Digi ABC
- Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi
- Asiakasturvallisuutta taidolla – verkkokoulutus
- AVEKKI- toimintatapamalli
- Haipro, Spro ja työsuojelupakki perehdytys videot

Henkilöstö ohjataan täydennyskoulutuksiin vuosittain. Vammaispalveluiden koulutusohjelma tukee henkilöstön osaamisen kehittymistä. Vmty Siltämäki on luonut yhdessä Aurinkolahden ryhmäkodin kanssa koulutussuunnitelman, jossa henkilöstön osaamisessa panostetaan yhteisten koulutusten lisäksi kehitysvammaisen henkilön emotionaalisen kehitystason tunnistamiseen ja sen vaikutuksiin asiakkana käyttäytymisessä sekä dialektisen käyttäytymisterapeuttisen vuorovaikutuksen hyödyntämiseen kehitysvammaisten asiakkaiden hoidossa. Lisäksi ajantasainen Avekki-toimintatapamallin ja vuorovaikutus osaamisen varmistaminen on valittu lähivuosien kehityskohteiksi.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi ja sen tulee selvittää työhyvinvoinnin toteutumista esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla. Järjestäjänä Helsinki kiinnittää huomiota palvelujen henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan. Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työnohjausta. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan keskeiset yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavat menetelmät sekä vastuut selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan yhteistoimintavastaavan valintaprosessista sekä roolista yksikössä.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

VMTY Siltämäkeen on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Suunnitelman tarkoituksena on ohjata päivittäistä työskentelyä turvallisemmaksi niin työntekijöille kuin asiakkaille.

Henkilöstö osallistuu vuosittain tehtävään vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaaratekijät. Lisäksi työntekijät ovat velvollisia tekemään havisemistaan turvallisuuspoikkeamista kuten vioista ja puutteista turvallisuuspoikkeamailmoituksen Työsuojelupakki-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee kaikki työntekijöiden tekemät ilmoitukset Työsuojelupakissa ja kirjaa sinne tapauksen syntyyn myötävaikuttaneet tekijät sekä toimenpiteet, joilla tapahtuma voidaan jatkossa estää. Turvallisuuspoikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käsitellään myös henkilökunnan kokouksissa. Turvallisuuteen liittyvissä asioissa voidaan konsultoida myös toimialan turvallisuusjohtoa, työsuojelua sekä työterveyshuoltoa. Vammaispalveluiden käytettävissä on vartijapalvelu, joka tarvittaessa voidaan kutsua määräaikaista yksikköön varmistamaan henkilökunnan turvallisuutta.

VMTY siltämässä työyhteisössä on kaksi turvallisuusvastaavaa. Turvallisuusvastaavat toimivat esihenkilön työparina edistämässä turvallisia työtapoja. Henkilöstöä koulutetaan koulutussuunnitelman mukaisesti niin, että osaamista lisätään niin substanssin kuin perusosaamisen näkökulmasta. Lisäksi työntekijöitä ohjataan työhyvinvoinnin verkkokoulutuksiin. Työntekijät koulutetaan palo- ja pelastustilanteisiin sekä AVEKKI-toimintatapamallin mukaisesti.

VmtY Siltämässä työhyvinvointiin panostetaan kerran vuodessa järjestetään työhyvinvointi päivä sekä arjessa työhyvinvoinnin tukemisesta keskustellaan säännöllisesti. Työntekijöitä tuetaan vaikeissa asiakastilanteissa ja VmtY Siltämässä on käytössä väkivaltatilanteisiin jälkiselvittely myös henkilökunnalle.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntalain mukaisten velvoitteiden täytyminen varmistetaan.

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen 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.

Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman

palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran henkilöstösivulta, THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi” (2017) sekä työterveyslaitoksen verkkosivuilta (Tuberkuloosiin liittyvät terveystarkastukset).

Tartuntatautilain mukaan kaikki salmonellatartunnat ovat yleisvaarallisia tartuntatauteja. Tartuntatautilain (1227/2016) 56§:n ja -asetuksen (146/2017) mukaan työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tällä ole salmonellatartuntaa, kun henkilö työskentelee elintarvikeriskityössä. Tarkastuksesta kirjoitetaan todistus. Terveydentilan selvitys ja selvityksestä annetusta todistuksesta ohjeistetaan intran henkilöstösivulla, ohjeet-alustalla epidemiologisen toiminnan antamassa ohjeessa sekä THL julkaisussa ”Toimenpideohje salmonellatartuntojen ehkäisemiseksi” (2019).

Vmtu siltamäkeen rekryoitava henkilöstöltä varmistetaan rokotussuojan voimassaolo, tuberkuloosin ja salmonellan negatiivisuus. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon työsuhteen aikana.

Tartuntatautilanteissa seurataan yleisiä ohjeistuksia ja toimitaan niiden mukaisesti.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

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, kiinteistöhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin kuulumattomien tilojen kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

Vmtu Siltamäen rakennus on valmistunut 2014 ja tehty toiminnallinen remontti 2024. Siltamäessä on kaksi kerrosta, neljä ulko-ovea, kaksi aidattua pihaa. Yksikössä on hissi ja kahdet portaat. Yksikön sisäänkäynnin luona on valoisa aula, aula tila on asiakkaiden käytössä erilaisia toimintoja varten. Lisäksi yksikössä on monia yhteisiä wc tiloja.

Asiakashuonoita yksikössä on 10 (5 alakerrassa, 5 yläkerrassa). Asiakkaiden huoneet ovat asiakkaiden käytössä jakson ajan. Jokaisessa huoneessa on wc ja pesutila. Yksikössä on kolme keittiötä, joista yksi on tarkoitettu ruuan valmistukseen ja kaksi keittiötä ruuan lämmittämiseen sekä välipalatarjoiluun.

Yksikön kummassakin kerroksessa on turvahuone. Turvahuoneet ovat tarkoitettu turvallisen lyhytaikaisen erilläänpidon toteuttamiseen. Turvahuoneissa on kamerat. Turvahuoneiden yhteydessä on valvontatila. Valvontatilasta saa puheyhteyden turvahuoneeseen. Kummankin turvahuoneen yhteydessä on wc.

Alakerrassa sijaitsee aistihuone. Aistihuone on SHX järjestelmällä toimiva multisensorinen tila. Aistihuone on asiakkaiden käytössä.

Yläkerrassa on tapaamistila. Tapaamistilassa asiakkaat voivat tavata omaisiaan tai verkostoa turvallisessa ympäristössä. Tapaamishuoneessa on wc tila. Kun tapaamishuone ei ole tapaamiskäytössä, löytyy huoneesta playstation, jota asiakkaat voivat pelata henkilöstön tai muiden asiakkaiden kanssa.

Asiakkaiden käytössä on yhteisiä tiloja sekä ylä- ja alakerrassa. Yhteisiin tiloihin kuuluu kummankin kerroksen olohuone, jossa on ruokapöytä, tv ja sohvaryhmät. Alakerran olohuone on jaettavissa kahteen erilliseen huoneeseen asiakkaiden tarpeen mukaan. Yksikössä on iso ruokasali, joka on asiakkaiden ja henkilöstön käytössä. Asiakkaat valitsevat itse ruokailutilansa jakson aikana. Ruokasali on myös henkilöstön palaveri ja koulutus käytössä.

Yksikössä on yksi sauna ja yhteinen kylpyhuone. Saunatilain yhteydessä on wc ja varasto sekä pukeutumistila. Saunatilat ovat asiakkaiden käytössä.

Yksikössä on henkilökunnan käytössä kaksi pukuhuonetta, 7 toimistoa ja keittiö/sosiaalitila.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

Yksikössä on käytössä pesuaineita, joiden tuotetiedot ovat kansiossa siivouskomerossa. Siivousvälineitä- ja aineita säilytetään lukituissa kaapeissa tai huoneissa.

Yksikössä on ajoittain melua. Yksikköön on ostettu henkilöstön ja asiakkaiden käyttöön korvatulppia ennalta ehkäisemään melun aiheuttamat seuraukset.

Yksikössä tehdään vuosittain vaarojen arviointi, jossa arvioidaan toimintaympäristössä olevat vaarat sekä kirjataan tarvittavat toimenpiteet ja suunnitelma toimenpiteille. Vaarojen arviointi tehdään yksikköön syksyllä 2024.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

- Sijainti ja ympäristö: Yksikkö sijaitsee moottoritien sekä kehätien kulmassa ja yksikön läheisyydessä on joki. Asiakas, joka on impulsiivinen ja itsetuhoinen voi joki ja isot autotiet muodostua riskeiksi. Ylisesti lähialue on rauhallinen.
- Toiminnot, joihin sisältyy terveysriski; terveydelle haittaa aiheuttaa Vmty Siltamäessä eniten asiakkaiden impulsiivinen/haastava käyttäytyminen. Käyttäytyminen, joka usein on asiakkaan tulossyynä kiireellisen lyhytaikaisen huolenpidon jaksolle. Riski huomioidaan yksikön resurssoinnista sekä ennaltaehkäisevissä ja turvallisissa toimintatavoissa.
- Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät; kiertävät infektiot, sillä virus- ja bakteerikuorma on melko raskas. Asiakkaat eivät osaa huolehtia välttämättä hygieniasta riittävästi ja näin virukset ja bakteerit pääsevät leviämään. Myös suuri henkilöstöresurssi lisää infektiokuormaa.
- Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset; Asiakkaat vaihtuvat. Asiakkaiden tullessa yksikköön tutustuminen vie aikaa, jonka takia se lisää riskiä ympäristössä.
- Huoneiston korjaustarpeet; Yksikkö on peruskorjattu vuonna 2024. Kiinteistö on rakennettu nykyaikaisilla rakennussuosituksilla ja sen kunnossapidosta vastaa Heka Oy. Tarvittaessa havaittavista poikkeamista raportoidaan kiinteistöhuoltojärjestelmään.

- Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys; Yksikössä käy arkisin päivittäin ulkopuolinen siistijä, kuka vastaa tilojen yleisestä puhtaanapidosta. Lisäksi koko henkilökunnalla on vastuu puuttua siisteyteen, jos havaitsee epäkohtia. Asiakkaiden huoneet siivotaan siistijän toimesta vähintään viikoittain. Muutoin asiakas ja henkilökunta huolehtivat asukas-huoneistojen siisteydestä yksilöllisen suunnitelman mukaan.
- Haittaeläimet ja tuholaiset; havaittaessa tilanteeseen reagoidaan välittömästi.
- Talousvesi ja käyttövesi; seurataan yleistä tiedotusta kunnallisen vesijohtoverkoston käytettävyydestä. Tarvittaessa toimitaan poikkeusohjeiden mukaisesti.

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

- Toiminta ja tilojen riittävyys sekä soveltuvuus toimintaan nähden; tiloja remontoidaan tarvittaessa ja niihin tehdään mahdollisia ja tarvittavia muutostöitä palvelutarpeiden muuttuessa. Esimerkiksi tilojen suojaaminen, äänieristeiden lisääminen, valaistuksen muutokset jne.
- Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty 2024; Kiinteistön kunnossapidosta ja tarkastuksista vastaa Heka Oy
- Ajantasaiset käyttäjäkyselyt (mahdolliset sisäilmastokyselyt); Vaarojen arviointi tehdään 12/2024 ja työpaikkaselvitys 2025. Tarvittaessa oireiden ilmaantuessa palveluyksikön päällikkö on yhteydessä työterveyshuoltoon lisäselvitysten aloittamiseksi. Lisäksi henkilöstölle tehdään vuosittain riskienkartoitus, jossa voi nostaa esiin anonymisti, jos kokee huolta sisäilman tilanteesta. Helsingin kaupungilla on vakiintunut toimintamalli rakennusten sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi. Esihenkilö arvioi tilanteen ja tarvittaessa ilmoittaa ongelmasta edelleen kiinteistön ylläpidosta vastaavalle taholle, yleensä tekniselle isännöitsijälle. Kaupungin kiinteistöjen ylläpidosta vastaa kaupunkiympäristön toimialan rakennukset ja yleiset alueet -palvelukokonaisuuden tilat-palvelu. Niiden, joilla on oireita – esimerkiksi yskää, nuhaa tai muita hengitystieoireita – tulee kääntyä työterveyshuollon puoleen.
- Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus; Yksikön henkilöstöä perehdytetään jatkuvasti. Työ- ja toimintaohjeet päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan vuosittain. Työ- ja toimintaohjeet ovat kansioitu ja helposti saatavissa yksikön TEAMS-tiimissä sekä kansiossa toimiston kaapissa. Perehdytys järjestetään koeajan aikana.
- Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä; VMTY Siltamäki tekee monialaista yhteistyötä sidosryhmien, asiakkaiden verkostojen, muiden palvelutuottajien kanssa. Pääasiallisena viestintäkanavana toimii Apotti-asiakastietojärjestelmä. Jos sidosryhmällä ei ole Apotin käyttömahdollisuutta, viestitään asiakkaan asioissa joko puhelimitse, tekstiviestillä tai salatulla sähköpostilla yksilöllisen sopimuksen mukaisesti.
- Tilojen ylläpito, seuranta ja dokumentointi; Tiloja ylläpidetään ja seurataan käyttäjän toimesta. Tarvittaessa käyttäjä voi olla yhteydessä tekniseen isännöitsijään.
- Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (mm. siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus; lelujen, liikuntavälineiden ym. puhdistus); VMTY Siltamäessä ylläpitosiivouksesta vastaa H&A siivouspalvelu. Tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain tilataan perussiivouksia kuten ikkunoiden pesua, keittiön pesua yms. Yksikön henkilökunta huolehtii yksikön irtaimiston siisteydestä ja hygieniasta. Lakanat ja pyyhkeet toimittaa Puro tekstiilihuolto palvelu, joka vastaa myös toimittamiensa tekstiilien pesusta. Lisäksi yksikössä on Lindström vaihtomattopalvelu.
- Huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen (mm. ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus, tilojen korjaukset/toimivuus, käyttövesijärjestelmän toimivuuden seuranta ja ylläpito); Yksikön kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyvät huoltosuunnitelmat päivittää tekninen isännöitsijä HEKA oy.

- Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta; Käytettävien laitteiden toimivuutta seurataan sekä laitteita huolletaan. Yksikön henkilöstö tekee ilmoituksen huollon tarpeesta ja tarvittaessa ilmoittaa läheltä piti tilanteesta Haipro järjestelmän kautta.
- Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen; Yksikössä on suojainvarusteita tilanteisiin, joissa asiakkaalla todetaan tarttuva tauti. Yksikkö on yhteydessä tarvittaessa epidemiologiseen sairaanhoitajaan, ohjeiden saamiseksi. Tarttuvan taudin ollessa yksikössä tehostetaan yksikön siivoamiseen ja pyritään estämään jatkotartunnat.
- Haittaeläimien ja tuhohyönteisten torjunta; Yksiköstä ollaan yhteydessä, jos elintarvikkeista löytyy tuholaisia, on otettava mahdollisimman pian yhteys **elintarviketurvallisuusyksikön neuvontanumeroon puh. (09) 310 15000 tai s-posti kymp.elintarviketurvallisuus@hel.fi** (avoinna ma, ke-to: klo 9–12, ti klo 9–15).

7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat, kuten toimialan kestävän kehityksen ohjelma. Tavoitteet jalkautetaan toimialan omiksi toimenpiteiksi taloussuunnittelun ja toimintasuunnitelmien sekä toimialan kestävän kehityksen ohjelman kautta. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Mitä palveluita, missä ja miten tarjoamme, vaikuttaa ympäristökuormitukseen. Tilat, liikkuminen, materiaalin ja energian kulutus ovat tärkeitä asioita pohdittavia myös ympäristön kannalta, kun suunnitellaan toimintaa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla jokaisella työyhteisöllä tulisi olla ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Omavalvontasuunnitelmaan kuvataan, miten yksikössä on huomioitu ympäristöä kuormittavat tekijät. Siihen kirjataan myös, miten ekotukihenkilö työyhteisössä valitaan.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoaikaan. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, miten jätteiden lajittelusta on huolehdittu yksikössä, kuinka varmistetaan, että lajittelun ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa sekä mikä taho yksikön jätehuollosta vastaa.

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan vaaramerkittyjen aineiden säilyttämistä, käyttämistä ja hävittämistä turvallisesti. Työpaikan työntekijöille tai asiakkaille vaarallisten kemikaalien tunnistaminen, arviointi ja niiden mahdollisten riskien minimointi on tärkeää. Käyttöturvallisuustiedotteiden, suojainten ja torjuntavälineiden sijainti ja oikea käyttö on tärkeää olla kaikkien tiedossa. Jos henkilökunta käyttää työssään myös siivouspalveluiden kemikaaleja, tulee myös niiden turvallinen käyttö sekä käyttöturvallisuustiedotteiden sijainti olla kaikilla tiedossa. Haitalliset kemikaalit on säilytettävä turvallisesti asiakkaiden ulottumattomissa. Haitallisten ja vaarallisten kemikaalien säilyttämisen vastuut on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa. Säilytyspaikan yksityiskohtaisia tietoja ei kirjata julkaistavaan suunnitelmaan.

Esihenkilön vastuulla on laatia lakisääteinen kemikaaliluettelo ja päivittää se vuosittain. Kemikaaliturvallisuuteen liittyvä tieto, ohjeet ja lomakkeet löytyvät keskitetysti Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intrasta: Palvelut ja tuki - Kestävä Helsinki - Kemikaaliturvallisuus.

VMTY Siltamäessä on erillinen jätehuoltosuunnitelma missä on kuvattu eri jätteiden säilytys ja toimitus vastaanottoaikaan. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan myös yksikön lääkehoito käytänteissä. Lisäksi yksikössä on kemikaaliluettelo, joka sijaitsee siivouskaapissa. Luettelossa on tuotekuvaukset yksikössä käytettävistä kemikaaleista. Yksikössä toimii nimetty ekotukihenkilö.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

VMTY Siltamäessä on kulunvalvonta, kameravalvonta lääkehuoneessa lääkekaapin yhteydessä. Kamera valvonta on 1 krs:n ja 2.krs:n turvahuoneissa. Yksikön henkilöstöllä on käytössä TUNSTALL-henkilöhälytysjärjestelmä, joiden hälytykset yhdistyvät henkilöstön puhelimiin, yleisten tilojen tauluihin ja erikseen sovittuna vartijoille.

Yksikössä on SHX-aistihuone, jonka tarkoituksena on tarjota asiakkaalle aistikokemuksia. SHX-aistihuone ja -aistituotteet ovat tehokkaita terapian apuvälineitä. Aistitilaa voidaan käyttää aistitiedon jäsentämisen opettelussa, syy-seuraussuhteen harjoitteluun, rentoutumiseen ja moneen muuhun. Kun kommunikointi on sanojen tai apuvälineiden avulla haastavaa, voidaan tukena käyttää aisteja. Yksikön yhteistyökumppanina aistihuoneen ratkaisussa on Berner.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

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

- *siivouspalvelut*; ylläpitosiivouksesta vastaa H&A Siivouspalvelu. Ylläpitosiivous koostuu puhtaanapalveluista (ylläpito- ja perus-siivous, ikkunoiden pesu), sekä jätteiden kulkutuksesta jätehuoneeseen. Ylläpitosiivous tapahtuu arkisin 5 x/vko
- *vaihtomatot*; Yksikössä käytetään sisustukseen ja kuran kulkemisen ehkäisyyn vaihtomattoja, joista vastaa Lindström Oy. Matot vaihdetaan puhtaisiin aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään neljän viikon välein.
- *vartijapalvelut*; Henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi on mahdollista käyttää vartijapalvelua, jonka toteuttaa Palmia. Yksikön henkilökunta perehdyttää vartijan kuhunkin tilanteeseen ja toimintamalleihin, miten vartijan toivotaan tilanteessa toimivan.
- *Pesulapalvelut*; Liinavaatteet ja pyyhkeet toimittavat yksikköön Puro oy. Puro hakee pestävät liinavaatteet ja pyyhkeet viikoittain.
- *Henkilöstöpalvelut*; Äkillisiin sijaistarpeisiin käytetään henkilöstöpalvelu Seurea.

7.5.2 Ateriapalvelut

Yksikköön tilataan esivalmistetut ateriat, toimittajana Palvelukeskus Helsinki. Ruokat valitaan ja tilataan ruokalistalta, josta johtava ohjaaja pyrkii valitsemaan asiakkaille maistuvia ja monipuolisia ruokia. Ruokien valinnoissa suositetaan valtakunnallisia ravintosuosituksia. Lämpimät ateriat saapuvat ryhmäkotiin kerran viikossa jääkaappikylminä ja ne varastoidaan jääkaapissa/ pakasteissa. Yhden lämmityskerran jälkeen ruokia ei uudelleen käytetä.

Muut elintarvikkeet tilataan Hok-elannolta ja niissä pyritään huomioimaan asiakkaiden mieltymykset. Elintarvikkeet saapuvat ryhmäkotiin halutun toimitustiheyden mukaisesti.

8 Omavalvonnan seuranta

Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Siltamäen omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

8.1 Raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Yksikön omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden käsittelyrakenteet kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Vmtu Siltämäki omavalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna yksikön pääsisäänkäynnin yhteydessä olevalta ilmoitustaululta. Lisäksi se on luettavissa julkisena kaupungin verkkosivuilta.

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Päivämäärä:

Tuomo Ratinen, Vammaispalvelut 3 päällikkö

Mari Katavisti, Palveluyksikön päällikkö, Vaativan moniammatillisen tuen yksikkö Siltämäki

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala,**

**Sosiaali- ja terveysterveys-
palvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi