

Vammaisten työ- ja päivätoiminta  
omavalvontasuunnitelma  
Töölön toimipiste v.2021

## Tarkastus- ja muutoshistoria

Pvm vastuhenkilö	Tarkastus tai muutos
Pvm työ- ja päivätoiminnan päällikkö	VATTI Esko omavalvontasuunnitelman päivitys uusien ohjeiden mukaiseksi.

# Sisällys

Johdanto.....	1
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	1
2 Töölön toimipiste.....	2
3 Töölön toimipisteen toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet osana vammaistyötä .....	2
4 Johtamisjärjestelmä.....	3
5 Organisaatioturvallisuus.....	4
6 Sisäinen valvonta ja riskienhallinta .....	6
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	6
6.2 Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön riskien tunnistaminen ja käsittely .....	7
6.2.1 HaiPro .....	8
6.2.1.1 HaiPro-ilmoitusten käsittely .....	8
6.2.2 SPro .....	9
6.2.2.1 SPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.....	9
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien tai epäkohtien selvittely.....	10
6.2.4 Työsuojelupakki .....	10
6.3 Korjaavat toimenpiteet .....	10
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	11
7.1 Töölön toimipisteen asiakkuus .....	11
7.2 Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen .....	12
7.5 Asiakkaan kunnioittavan kohtelun toteutuminen Töölön toimipisteessä .....	12
7.6 Asiakasosallisuuden toteutuminen Töölön toimipisteessä .....	13
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies .....	14
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta .....	14
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely .....	15
8 Vammaistyö palvelun sisällön omavalvonta .....	16
8.1 Vammaistyö palvelun saatavuuden määraajat.....	16
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	16
Terveyden- ja sairaanhoito .....	16
Lääkehoito .....	16
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....	17
Ravitsemus.....	17
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet .....	18
Muut palvelut.....	19

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

## Johdanto

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

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

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

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

Suunnitelma pidetään esillä vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön toimitiloissa ja <https://www.hel.fi/static/sote/omavalvontasuunnitelmat/peso/tyynela.pdf> Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään toiminnassa tapahtuvien oleellisten muutosten yhteydessä. Myös asiakaspalautetta käytetään omavalvonnan kehittämisessä.

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Tuomo Ratinen on vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön päällikkö. Vammaisten työ- ja päivätoiminta kuuluu vammaistyö palveluun, jota johtaa Katja Raita. Vammaistyö palvelu on osa perhe- ja sosiaalipalvelut palvelukokonaisuutta, jota johtaa Maarit Sulavuori. Palvelukokonaisuus on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan osa. Toimialaa johtaa Juha Jolkkonen.

Töölön toimipisteen johtava ohjaaja Antero Kettunen toimipisteen omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä ajantasaisuudesta. Koko yksikön henkilöstö osallistuu omavalvontaan ja suunnitelman laatimiseen. Myös asiakkaat osallistuvat yksikön toiminnan ja omavalvontasuunnitelman kehittämiseen muun muassa tavoitteiden määrittelyn ja asiakaspalautteen avulla.

Töölön toimipisteen suunnitelma yhteen sovitetaan vammaistyö palvelun ja sen muiden yksiköiden suunnitelmien kanssa.

## 2 Töölön toimipiste

Töölön toimipiste

Väinämöisenkatu 27, 00100 Helsinki

PL 10714

00099 Helsingin kaupunki

johtava ohjaaja Antero Kettunen, puh. 09 310 52705

<https://www.hel.fi/vammaiset/fi/tyollistyminen/tyoelamaosallisuus/vammaistyo-toolo>

## 3 Töölön toimipisteen toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet osana vammaistystä

Töölön toimipisteen toimintaa toteutetaan asiakkaan toiveiden ja henkilökohtaisten tavoitteiden mukaan. Tämän lisäksi toimipisteellä on merkittävä rooli asiakkaiden sosiaalisten valmiuksien kehittämisessä ja päivittäisen arjen rakentamisessa. Toiminnan tavoitteena on tarjota työelämän osallisuutta ja kokonaisvaltaista hyvinvointia tukevaa, ryhmämuotoista ohjausta vammaisille helsinkiläisille.

Ryhmämuotoisen ohjauksen lisäksi toimipiste tarjoaa yksilöllistä työvalmennusta tukea. Toimintaperiaatteinamme on eettisen toimintakulttuurin rakentaminen, oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus sekä toistemme kohtaaminen arvostavasti ja kunnioittavasti. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) laatimat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit ohjaavat myös toimintaamme. <https://verneri.net/yleis/osallisuuden-ja-tyon-laatuksiteerit>

### **Vammaistyo palvelu**

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

Vammaistyo muodostuu viidestä yksiköstä, jotka ovat:

1. Vammaisten työ- ja päivätoiminta
2. Vammaisten asumispalvelut
3. Vammaisten työ- ja päivätoiminta
4. Kehitysvamma- ja palveluklinikka
5. Vammaisten ostopalvelut

## Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikkö

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

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

Arvojamme ovat:

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

Toimintaamme ohjaavat eettiset periaatteet:

Edistämme asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien hyvinvointia. Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävässä. Noudatamme toiminnassamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.

Emme salli toiminnassa henkilökohtaisen edun tavoittelua, väärinkäytöksiä tai rikollista toimintaa.

Painotamme toiminnassamme kestävästä kehityksestä ja ekologisia arvoja.

Korostamme toiminnassamme tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä työelämän monimuotoisuutta.

Toimintamme perustuu avoimuudelle ja luottamukselle.

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

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

## 4 Johtamisjärjestelmä

Omavalvonnan vastuut yhtyvät pääsääntöisesti muun johtamisen vastuisiin. Vastuisiin ja tehtäviin liittyviä asioita käsitellään lainsäädännössä, kaupungin hallintosäännössä, toimialan toimintasäännössä ja erikseen määritellyllä tavalla; esimerkiksi

delegoinneissa. Lisäksi tehtävien kuvauksissa ja työjärjestyksissä voi olla omavalvontaan liittyviä vastuita ja tehtäviä.

Toimialajohtaja ja hallinnon sekä palvelukokonaisuuksien johtajat vastaavat turvallisuuden johtamisesta, omavalvonta mukaan luettuna. Toimialajohtaja yhteen sovittaa toimialatasoiset turvallisuusasiat. Hallinnon ja palvelukokonaisuuksien johtajat yhteen sovittavat organisaatioidensa turvallisuusasiat. Hallinnon tukipalvelujen turvallisuus- ja riskienhallintayksikkö tukee johtoa ja palvelukokonaisuuksia turvallisuuteen liittyvässä yhteistoiminnassa.

Toimialakohtaisten turvallisuusasioiden järjestämiseksi sosiaali- ja terveystoimialalla toimii turvallisuuden, henkilöstöturvallisuuden, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden, pelastusturvallisuuden, tietoturvan, tietosuojan, työturvallisuuden, potilas- ja asiakasturvallisuuden, ympäristöturvallisuuden, varautumisen ja riskienhallinnan nimettyjä vastuuhenkilöitä.

Jokainen toimialan organisaatioyksikkö huolehtii vastuullaan olevien turvallisuuden eri osa-alueiden ohjaamisesta ja edistämisestä. Lisäksi toimijat huolehtivat turvallisuusasioiden toimeenpanosta ja oman toimintansa ohjeistamisesta.

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

## 5 Organisaatioturvallisuus

Sosiaali- ja terveystoimialan organisaatioturvallisuus sisältää seuraavat osa-alueet:

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

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

Potilas- ja asiakasturvallisuuden tavoitteena on, että sosiaali- ja terveystoimialan kanssa ja sen toimipisteissä on turvallista asioida sekä tehdä työtä. Asiakasturvallisuuden käsite



on moniulotteinen ja sen keskeisinä elementteinä erottuvat erityisesti ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito sekä julkisen vallan käyttö. Asiakasturvallisuudella sosiaalihuollossa tarkoitetaan asiakkaan oikeutta parhaaseen mahdolliseen, tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuviin palveluihin sekä oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Henkilöstöturvallisuustyön tavoitteena on toiminnan, työntekijöiden, asiakkaiden ja avainhenkilöiden suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta. Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön kelpoisuuksista ja ammatinharjoittamisoikeuksista huolehditaan, ja niitä valvotaan. Rikostausta selvitetään ainakin lasten kanssa työskenteleviltä. Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä huumausainetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuusselvityksillä ennalta ehkäistään toimialan henkilöstön aiheuttamia riskejä.

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

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

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

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

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

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

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

## 6 Sisäinen valvonta ja riskienhallinta

Potilas- ja asiakasturvallisuuden omavalvonta on sisäistä valvontaa. Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla johto pyrkii riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuuden ja tuloksellisuuden. Sisäiseen valvontaan kuuluvat valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta. Sisäistä valvontaa suoritetaan sosiaali- ja terveystoimialan kaikilla toimintatasoilla ja kaikissa toiminnoissa. Sisäiseen valvontaan voi sisältyä myös palveluntuottajien ja alihankkijoiden valvontaa sekä tarkastuskäyntejä.

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

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

### 6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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

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

## 6.2 Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön riskien tunnistaminen ja käsittely

Riski	Ilmeneminen	Hallinta
Yksikön palvelujen piiriin pääseminen ei onnistu tai on vaikeaa	Tietoa palveluista ja niihin pääsemisestä ei ole riittävästi; puutteet viestinnässä; puutteet hallinnossa ja toiminnan järjestelyissä; toimimattomat asiointiajat; ja niin edelleen	Ajantasainen ja saatavissa oleva tieto; yhteydensaantitavat ja välineet; aukiolo- ja palveluajat; hyvä tavoitettavuus, selkeästi jaetut toimintavastuut ja niistä tiedottaminen; tietojärjestelmät ja viestintäkanavat sekä ajantasainen viestintä; esitteet, julkaisut, tiedotustilaisuudet
Asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen	Asiakas ei tiedä oikeuksiaan; ei osaa hakea palveluun; ei saa perheen tai ulkopuolisen tukea hakemisessa; perhe estää tuen ja avun saamisen / hakemisen; hakemus ei mene läpi; ei ole paikkoja tai paikkoja on liian vähän; asiakas, kontakti tai henkilö katoaa järjestelmästä, eikä häneen saada yhteyttä Palvelussa riittävän tuen tunnistaminen ja järjestäminen vievät aikaa	Yhteistyö sosiaalityön kanssa; yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa; asiakkaalle mahdollistetaan osallisuus palvelujensa suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin
Tuesta huolimatta toiminnan tavoitteet eivät toteudu	Tarvetta ei tunnisteta; vaikeudet opinnoissa; vaikeudet työelämävalmennuksessa; tavoitteet suhteessa henkilön toimintakykyyn (liian	Asiakkaan kanssa tavoitteiden laadinta, asiakkaan äänen kuuleminen; mahdollisuudet toimintakokeiluihin eri yksiköissä, tuki opintoihin hakeutumiseen:

	korkeat odotukset); ei työpaikkoja; ei riittävästi asuntoja; toiminta ei ole riittävän laadukasta; liian vähän henkilöstöä; yksikön toiminta estyy syystä tai toisesta; asiakas jää pois palvelusta; kontakti katoaa; puutteet palvelujen tuottajien toiminnassa ja valvonnassa.	yhteistyö asiakkaan verkoston ja sosiaalityön kanssa; omavalvonnan toteuttaminen; valvontakäynnit
Toiminta ei ole riittävän laadukasta	Liian vähän henkilöstöä, henkilöstön saatavuus; henkilöstön osaaminen	Rekrytointiosaaminen, markkinointiosaaminen, positiivisen työnantajakuvan esiin-tuonti, oppilaitosyhteistyö, henkilöstön koulutusmahdollisuudet ja koulutussuunnitelmat
Yhteistoiminta yksikön ja asiakkaiden sekä heidän omaistensa kanssa ei toimi	Erilaiset näkemykset tarpeista ja tavoitteista; tyytymättömyys toimintaan, palveluihin tai henkilösuhteet; omaisten pelot, epävarmuudet; asiakaspalvelu ei aina ole riittävän hyvää; puutteet viestinnässä	Toimivat tietojärjestelmät ja viestintäkanavat sekä ajantasainen viestintä; esitteet, julkaisut, tiedotustilaisuudet; avoimet ovet-tapahtumat toimintayksikössä; tapaamiset, palaverit, yhteydenpito verkoston kanssa.
Virheet, onnettomuudet, tapaturmat, vahingot, poikkeustilanteet, henkilökunnan/ asiakkaan kokema henkinen tai fyysinen väkivalta	Lääketurvallisuus; tapaturmat, onnettomuudet, vahingot, virheet; terveysturvallisuus; toimintayksiköiden turvallisuus, kiinteistön vahingot; kuljetusten ja liikkumisen turvallisuus; akuutti kriisi asiakkaalla/asiakkaan perheessä; kiusaaminen ja hyväksikäyttö; asiakkaiden tai omaisten asiaton käyttäytyminen ja puheet, uhkaukset ja uhkaava käytös, häiriköiminen ja vainoaminen, väkivalta.	henkilöstön lääkehoitosaamisen turvaaminen koulutuksella; turvallisuussuunnittelu; vaarojen arviointi- ja seurantakäytännöt; varautumissuunnittelu; yhteistyö palveluntarjoajan kanssa ja sopimuskäytännöt, kriisiapaikan järjestämisen sovitut käytännöt epäasialliseen kohteluun puuttumisen menettelytavat ja -toimintakulttuuri

### 6.2.1 HaiPro

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

#### 6.2.1.1 HaiPro-ilmoitusten käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Ilmoitusten käsittelystä annetaan omat ohjeensa.

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

## 6.2.2 SPro

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

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

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

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

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

### 6.2.2.1 SPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla

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

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

### 6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien tai epäkohtien selvittely

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

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

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

### 6.2.4 Työsuojelupakki

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

## 6.3 Korjaavat toimenpiteet

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

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 7.1 Töölön toimipisteen asiakkuus

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

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

### 7.2 Asiakkaan toteuttamissuunnitelma

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohdana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

Töölön toimipisteessä, kuten kaikissa Helsingin kaupungin toimintayksiköissä, käytetään asiakastyön kirjaamisessa Apotti-järjestelmää. Apottiin kirjataan myös työtoiminnan palvelun toteuttamissuunnitelma, johon mietitään asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteet työtoiminnalle. Samaan järjestelmään kirjataan myös päivittäiskirjaukset ja tehdään tarvittava seuranta. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai asiakkaan toimintakyvyn tai tarpeiden olennaisesti muuttuessa.

<https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/apotti/>

### 7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus

suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

#### 7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

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

#### 7.5 Asiakkaan kunnioittavan kohtelun toteutuminen Töölön toimipisteessä

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

Töölön toimipisteessä asiakasta kunnioittavan kohtelun toteuttaminen mahdollistetaan henkilökunnan hyvällä vuorovaikutusosaamisella. Tärkeänä toimintaperiaatteenamme on asiakkaan kuuleminen, ajananto vuorovaikutukselle ja eri kommunikaatio – ja vuorovaikutuskeinojen käyttäminen työssä.

Vuorovaikutusosaamisen vahvistamiseksi työ- ja päivätoiminnan henkilöstölle on järjestetty Vatupassi- sekä OIVA-vuorovaikutusmalli-koulutuksia.

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

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



## 7.6 Osallisuus

Osallisuuden vahvistaminen sekä palvelujen käyttäjinä, että mm. palautteen antajana lisää asiakkaiden hyvinvointia ja antaa meille mahdollisuuden kehittää palveluja. Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka periaatteet ovat:

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

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteet, erilaiset kyselyt, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat, yhdyskuntasosiaalityö ja järjestöavustukset. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki/>

Töölön toimipisteessä palautetta voivat antaa sekä asiakkaat että sidosryhmät suoraan esihenkilölle ja henkilöstöllemme. Esihenkilö jatkaa asian käsittelyä työyksikkö tasolla ja tarvittaessa selvittelyä jatketaan työ- ja päivätoiminnan päällikön kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kääntyä oman sosiaalityöntekijänsä ja sosiaali-asiamiehen puoleen.

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

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

### **Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen**

Toimialan palveluista annetaan palautetta internetin kautta. Palautteet käsitellään Helsingin palvelulupauksen mukaisesti 5 arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti pikapalautelaitteita, joilla mitataan lähinnä asiakaskokemusta. Jokaisessa palvelupisteessä pitää olla palautekanava, joka sopii asiakkaille. Korona-epidemian aikana olemme kuitenkin joutuneet ottamaan pikapalautelaitteita pois käytöstä toistaiseksi.

Palautteista tehdään erilaisia raportteja, joita on esillä toimipisteissä ja niitä julkaistaan myös internet-sivuilla neljä kertaa vuodessa <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>.

Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

## 7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies

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

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

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

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

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

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

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

## 7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

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

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

Akuuttipaikan järjestäminen

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

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

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

**Sosiaalipäivystys** puh **0206 96006**  
 – Antaa tukea ja neuvontaa virka-ajan ulkopuolella.  
 – Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

**Kriisipäivystys** puh. **09 3104 4222**  
 – Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa.  
 – Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.  
 Yksiköiden omia palveluja koskeva neuvonta kuvataan yksiköiden omissa suunnitelmissa.

## 7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Töölön toimipistettä koskevat muistutukset voi osoittaa johtavalle ohjaajalle Antero Kettuselle tai Vammaistyön päällikölle Tuomo Ratiselle.

Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

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

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

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

## 8 Vammaistyö palvelun sisällön omavalvonta

### 8.1 Vammaistyö palvelun saatavuuden määrääjät

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille sosiaalityöntekijän laatiman yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat: vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä) Töölön toimipisteessä toteutetaan arkisin, klo 7-17 välisenä aikana, huomioiden asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja toimintakyvyn. Mahdollisina toiminnan sulkuajoina Helsingin kaupunki järjestää korvaavan toiminnan tarpeen mukaisesti.  
<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/vammaispalvelut>

### 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

#### Terveysten- ja sairaanhoito

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

#### Lääkehoito

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

## Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Työtoiminnan tavoitteena on tarjota työelämän osallisuutta ja kokonaisvaltaista hyvinvointia tukevaa, ryhmämuotoista ohjausta vammaisille helsinkiläisille. Ryhmämuotoisen ohjauksen lisäksi toimipiste tarjoaa yksilöllistä työvalmennusta tukea. Toimintaperiaatteinamme on eettisen toimintakulttuurin rakentaminen, oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus sekä toistemme kohtaaminen arvostavasti ja kunnioittavasti.

Töölön toimipisteessä toiminta tapahtuu pääasiassa pienryhmissä, joita on neljä. Lisäksi viikon aikana on tarjolla erilaisia vaihtoehtoisia työ- ja toimintaryhmiä. Toimintaan voivat asiakkaat vaikuttaa ryhmissä tapahtuvan yhteisen suunnittelun kautta. Toimintamme painopisteinä ovat työelämäosallisuus ja yksilöllinen työhönvalmennus.

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

## Ravitsemus

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

## Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten- ja valvottavien tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Työnantajan velvoite työntekijöiden osalta löytyy kohdasta 9.5. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnan jäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön. 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 hygieniaohteita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille

vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystoimialalla on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Covid 19-pandemian aikainen toiminta on organisoitu ja ohjeistettu erikseen. Toimialalla toimitaan ajankohtaisten ohjeiden mukaan. Henkilökunnan riittävän hygieniaoosaamisen tarkistaminen kaikissa palveluissa on tärkeää. Työön toimipisteessä ylläpitosiivous on järjestetty palveluntuottajan kautta; siivouspalvelun tuottaa Palvelukeskus Helsinki. Ylläpitosiivousta tehdään 2x vko. Perussiivous tilataan tarpeen mukaan erikseen. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan tilojen turvallisuudesta ja yleisestä siisteydestä sekä ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat sovitun käytännön mukaisesti

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet**

Laitehallintaa varten on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla laadittu toimintaohje, ”Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla”, Laitehallinta, toimintaohje.

Laite- ja tarvikkehankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimen lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS: n lääkintätekniikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS: n lääkintätekniikan keskus sekä laitetoimittajat.

Työön toimipisteessä olevien laitteiden käyttöön ei tarvita erillistä pätevyyttä. Laitevalmistajat järjestävät uuden laitteen käyttöönotossa tarvittavan alkuperäshyönteisen ja henkilökunta perehdyttää uuden työntekijän toimintakeskuksessa olevien laitteiden käyttöön. Kehitysvammapoliklinikan kautta saadaan ohjausta asiakkaiden apuvälinekysymyksissä. Kodit hoitavat asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet.

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

Toimipisteeseen olevista laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt:  
Johtava ohjaaja Antero Kettunen ja henkilöstö

Apuvälineet: Helsingin sairaala / Kuntoutussuunnittelu ja apuvälinepalvelut

**Johtava kuntoutussuunnittelija Eva Englund, p. 050-4025749, [eva.englund@hel.fi](mailto:eva.englund@hel.fi)**

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

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

Fimean tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Fimean internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle.

## Muut palvelut

### Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Töölön toimipisteessä ostopalveluna tuotetaan asiakkaiden tarvitsemat työtoiminnan matkojen kuljetukset. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala kustantaa asiakkaidensa ryhmäkuljetukset.

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

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

## 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

### 9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esimies vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

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

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

## 9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikkö + sen suoranaiset esihenkilöt

Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään tarvittaessa)
johtava ohjaaja	1/2	
ohjaaja	3	
lähihoitaja	1	
hoitoapulainen	1	
laitosapulainen	1	
työvalmentaja	2	
<b>Yhteensä</b>	8 1/2	

## 9.3 Rekrytointi

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

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

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

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



## 9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. HaiPro- ja SPro-koulutuksista.

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

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

Töölön toimipisteessä on erillinen turvallisuussuunnitelmansa, mikä päivitetään vuosittain. Paloturvallisuutta tuetaan yhteisillä poistumisharjoituksilla ja käsittelemällä myös asiakkaiden kanssa paloturvallisuuteen liittyviä ohjeita säännöllisesti osana päivittäistä toimintaamme.

## 9.5 Henkilöstön rokotukset

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

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

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.

COVID 19 –rokotusten rokotusjärjestelyistä on erilliset työnantajan määrittelemät ohjeistukset.

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

## 9.6. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi

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

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

## 9.7. Riskityötä tekevien henkilöiden terveydentilan selvitys salmonellatartunnasta

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

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

Terveydentilan selvitys ja selvityksestä annetusta todistuksesta ohjeistetaan helmi intra henkilöstö sivulla, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolla sekä THL julkaisussa ”Toimenpideohje salmonellatartuntojen ehkäisemiseksi”, Helsinki 2017.

Töölön toimipisteessä ruokahuoltoon säännöllisesti osallistuvilta työntekijöiltä edellytetään myös Hygieniapassin suorittamista.

# 10 Tukipalvelut

## 10.1 Toimitilat

Tilapalvelupäällikkö: Slätis Carl/ Sosiaali- ja terveystoimiala

Tekninen isännöitsijä: Marko Nielikäinen/ Kaupunkiympäristön toimiala

Huolto: Palmian kiinteistöhuolto

Paloilmoitinjärjestelmä: Palmian hälytyskeskus  
Murtohälytys: ISSN  
BEM-huoltokirjan kautta tehdään kiinteistöön huoltoon liittyvät tilaukset.

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

## 10.2 Kuljetukset

Töölön toimipisteessä kuljetuspalvelua tuottaa Helsingin Matkapalvelu: 09 310 45000. Toimipiste kustantaa myös HSL-matkalipun, jos asiakas voi käyttää julkista liikennettä päivätoiminnan matkoillaan.

## 10.3 Ympäristötyö

Helsingin kaupunki painottaa toiminnassaan kestävää kehitystä. Sen mukaisesti toimintayksiköihin on nimetty omat ekotukihenkilönsä, jotka opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Sosiaali- ja terveystoimialan ympäristötyöstä ja ympäristöasioista, jätteet mukaan luettuna, annetaan omat ohjeensa. Ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana.

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

Töölön toimipisteessä arjessa kiinnitetään huomiota kierrätysmateriaalin käyttöön esimerkiksi askartelumateriaaleissa, ruokahävikin vähentämiseen ruokahuollon hankinnoissa, sekä noudatetaan lajitteluohjeita. Toimintakeskuksessa ohjataan asiakkaita myös ympäristötyössä. Asiakkaat osallistuvat jätteiden vientiin lajittelupisteille. Töölön toimipisteessä lajitellaan ja toimitetaan jätteet omiin keräyspisteisiinsä (sekajäte, biojäte, muovi, lasi, metalli, energiajäte, paperi, kartonki). Toiminnassa ja uushankinnoissa noudatetaan kestävä kehityksen periaatteita ja Helsingin kaupungin ohjeita. Yksikössä on erillinen jätehuoltosuunnitelmansa.

## 11 Asiakastietojen käsittely Töölön toimipisteessä

### 11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet>) ja selosteet on saatavissa myös yksiköistä.

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

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

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

### 11.2 Koulutus ja ohjeistus

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

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

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

### 11.3 Tietosuoja-asetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Töölön toimipisteen asiakkaat kuuluvat vammaispalvelun asiakasrekisteriin. Töölön toimipisteen työntekijät käsittelevät henkilötietoja vammaispalvelun asiakasrekisteriin rekisteriselosteen mukaisesti. Tietojen käsittelyoikeudet määräytyvät työntekijän työtehtävän mukaisesti. Esihenkilö myöntää oikeudet asiakastietojärjestelmän (Apotti) käyttöön.

Ohjeita ja lisätietoja tietosuojasta löytyy kaupungin sivuilta:

(<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja/>).

Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan ([https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI\\_tietosuojakasikirja\\_A4.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakasikirja_A4.pdf)), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville.

### 11.4 Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

## 12. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

## 13. Seuranta, päivitys ja raportointi

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

### 13. Arkistointi ja viestintä

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

Töölön toimipisteen omavalvontasuunnitelma on esillä paperiversiona yksikön toimiston ilmoitustaululla.

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

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

### 14. Suunnitelman hyväksyntä

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä