

**KANSIKUVAN PAIKKA**

**h = 170 mm x l = 210 mm**

**LYHYTAIKAISYKSIKÖ MANSKUN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**2024-2025**

**Helsinki**

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>4</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	5
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>6</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	6
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>8</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	9
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	9
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	12
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	13
4.3.2	<i>Ravitseminen</i>	13
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	13
4.4	Lääkehoito	14
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	14
4.5	<i>Laite ja tarviketurvallisuus</i>	15
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>16</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	16
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	17
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	17
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	18
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	19
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	19
5.7	Muistutukset ja kantelut	20
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>20</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	21
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	22
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	22
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	23
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	24
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>25</b>
7.1	Toimintaympäristö	25
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	25
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	25
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	26
7.3	Ympäristötyö	26
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	27
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	27
7.5.1	Kuljetukset	28
7.5.2	Ateriapalvelut	28
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>28</b>
8.1	Raportointi	28
8.2	Arkistointi ja viestintä	29
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	29

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Lyhytaikaisyksikkö Mansku
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Lyhytaikaisyksikkö Mansku tarjoaa ympärivuorokautista lyhytaikaishoitoa omaishoidon tuen piiriin kuuluville aikuisille kehitysvammaisille helsinkiläisille. Yksikkö tarjoaa myös 2 paikkaa akuutissa hoidon tarpeessa oleville saman asiakasryhmän asiakkaille.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omavalvontasuunnitelma on tehty/päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa pvm. Seuraavan kerran omavalvontasuunnitelma päivitetään marraskuussa 2025. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	Palveluyksikön päällikkö on Oona Engblom-Rantanen  Henkilöstörakenne: yhteensä 13 vakanssia asiakastyössä, joista 11 lähihoitajaa, 2 sairaanhoitajaa sekä tukipalvelutyöntekijöitä

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Kortvårdsenhet Mansku
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Kortvårdsenhet Mansku erbjuder korttidsvård med heldygnsomsorg för vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning  Servicen erbjuds på finska.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Planen för egenkontroll är gjord/uppdaterad tillsammans med personalen datum. Planen uppdateras följande gång 11/2025. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	Enhetschefen är Oona Engblom-Rantanen  Personalstruktur: 13 vakanser riktade till klientarbete, varav 11 närvårdarna, 2 sjuksköterska samt stödpersonal.

# 1 Palveluntuottaja

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

Lyhytaikaisyksikkö Mansku kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammais- ja palvelutalvveluja sekä vammais- ja palvelutalvvelut 3 -yksikköä.

Vammais- ja palvelutalvvelujen johtajana toimii Jonna Weckström (vs.), vammais- ja palvelutalvvelut 3 – yksikköä johtaa vammais- ja palvelutalvvelujen päällikkö Tuomo Ratinen. Lyhytaikaisyksikkö Manskun esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Oona Engblom-Rantanen.

## 1.1. Palvelun kuvaus

Lyhytaikaisyksikkö Mansku tarjoaa lyhytaikaista huolenpitoa aikuisille vammaisille helsinkiläisille. Palvelu on tarkoitettu pääasiassa omaishoidon piiriin kuuluville henkilöille, jotka tulevat yksikköön jaksolle omaishoitajan loman/levon ajaksi. Palvelun tarkoitus on tukea omaishoitajien riittävää vapaa-aikaa, lepoa ja jaksamista. Jaksoilla ennaltaehkäistään omaishoitajan uupumista ja kotitilanteen kriisiytymistä. Hoitajaksot ovat pituudeltaan 1-90 vuorokautta. Jaksot pyritään sopimaan perheiden tarpeen mukaan. Jaksot voivat olla esim. usein lyhyitä jaksoja tai harvemmin pidempiä jaksoja. Palvelusta päättää vammais- ja palvelutalvvelujen sosiaalityö, ja palvelutarvearvion tekee omaishoidon sosiaaliohjaaja. Yksikön asiakkaiden avun tarve vaihtelee suuresti. Myös asiakaskunta on varsin vaihtelevaa. Manskulla pyritään pitämään asiakkaan arki mahdollisimman samanlaisena, kuin kotonakin. Päiväaikaisiin toimintoihin, kuten päivä- ja työtoimintaan, mennään myös yksiköstä käsin. Hoidossa pyritään ottamaan huomioon yksilölliset tavat ja tottumukset, niin paljon kuin se on mahdollista. Lyhytaikaisyksikkö Manskussa on sekä omatoimisesti liikkuvia että täysin autettavia asiakkaita. Omatoimisempia asiakkaita ohjataan ja tuetaan arkisissa toiminnoissa tarpeen mukaan. Ohjaus voi liittyä vaikkapa hygienian hoitoon, ruokailuun tai aktiviteetteihin. Tarpeen mukaan autetaan kaikessa elämiseen liittyvässä. Toiminta pyrkii ylläpitämään asiakkaiden omaa toimintakykyä.

Jokaisella asiakkaalla on oma yhden hengen huone. Osassa huoneista on myös oma wc/kylpyhuone. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja soveltuvat myös pyörätuolilla liikkuville. Jaksolle tullessa asiakas tuo mukanaan kaikki hänen hoitoonsa tarvittavat välineet, lääkkeet ja tarvikkeet (kuten vaipat, vaatteet, apuvälineet, suihkutuolit jne.). Omia ruokia yksikköön ei ole kuitenkaan mahdollista tuoda. Omassa huoneessa huoneenlämmössä säilyviä herkuja tai eväitä voi olla.

Yksikössä on 12 asiakaspaikkaa. Niistä 10 on varattu omaishoidon asiakkaille ja 2 paikkaa on tarkoitettu äkillisen ja ennalta arvaamattoman avuntarpeen kohdatessa. Tällaisia äkillisiä tilanteita ovat esimerkiksi omaishoitajan sairastuminen tai asiakkaan avuntarpeen lisääntyminen niin, ettei omaishoitaja pysty enää hoitamaan asiakasta kotona.

Yksikkö toimii ympärivuorokautisesti. Manskussa työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosionomeja, hoitoapulainen sekä alan opiskelijoita. Arjen toiminnan takia työ on ilta ja viikonloppu painotteista, koska suurin osa asiakkaista käy päiväaikaisessa toiminnassa yksikön ulkopuolella. Yksikkö toimii ainakin vielä vuoden 2025 kevääseen saakka väistötiloissa, jotka sijaitsevat entissä Tilkan sotilassairaalassa.

## 1.2. Yksikön tiedot

Lyhytaikaisyksikkö Mansku

Yksikön vastuhenkilö: Oona Engblom-Rantanen, palveluyksikön päällikkö, oona.engblom-rantanen@hel.fi, p. 09 310 33366

Yksikön puhelinnumero: ohjaajat 09 310 33357

Yksikön katuosoite: Mannerheimintie 164 B, 7. kerros

PL -numero: PL 25855

Postinumero: 00300

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 kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan 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 laadukkaista ja turvallisista palveluista joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä.

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

Lyhytaikaisyksikkö Manskun toimintaa ohjaavat niin SoTePe:n visio kuin kaupungin yhteiset arvot. Yksikkömme tekee yhteistyötä lukuisien eri tahojen kanssa. Yhteistyötahoja ovat mm. omaiset, sosiaalityöntekijät, terveysasemat jne. Vahvaa osaamista parannamme jatkuvalla koulutautumisella ja tarvittavalla kertaamisella. Viimeisen vuoden aikana henkilökunta on käynyt Avekki koulutuksissa, EA1 koulutuksissa, kohdennetuissa Apottikoulutuksissa sekä kommunikaatiokeinoja tukevilla koulutuksilla. Yksikkömme työntekijöistä iso osa on uusia, joten osaaminen kasvaa kovaa vauhtia kokemuksen karttuessa. Tulevalle syksylle on aikataulutettu lisää koulutuksia, kuten paloturvallisuuskoulutuksia, alkusammutusharjoituksia ja hygieniapassin suorittamisia.

Pyrimme tarjoamaan palvelua asiakkaiden ja perheiden tarpeeseen vastaten tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus näyttyy jaksojen varaamisessa, joita jaetaan mahdollisimman tasapuolisesti. Perheiden jaksotoiveet kysytään sähköpostitse kolme kertaa vuodessa. Jaksot jaetaan toiveiden mukaan ja tarvittaessa neuvotellaan ajankohdista. Jaksot voidaan varata kuitenkin myös pitkin kautta, mikäli yksikössä on tilaa ja

perheillä ilmenee lisääntyntä tarvetta. Jaksojen suunnittelu toteutuu perheiden ja palveluyksikön päällikkö Oona Engblom-Rantasen yhteistyöllä.

Yksikkömme kierrättää paperin, pahvit, metallin, muovin, lasin ja biojätteet. Näille kaikille löytyy kierrätysastiat keittiön vierestä. Hankinnat tehdään mahdollisimman taloudellisesti ja kustannustehokkaasti. Myös huonekaluja kierrätetään ja mahdollisuuksien mukaan korjataan Pakilan työkeskuksessa.

## 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) toteutumiselle 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 asiakointiin. Esim. hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit on kirjattu suunnitelmaan ko. otsikon alle.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa tunnistetut riskit on kirjattu työsuojelupakin vaarojen arvioon yhteistyössä esihenkilön ja yksikön henkilökunnan kanssa. Yksikössä on tehty myös työpaikkaselvitys marraskuussa 2023, sekä valvontakäynti kesällä 2024. Riskejä sekä niiden ennakoimista avataan myös tässä omavalvontasuunnitelmassa.

### 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskun vaarojen arvio on tehty alkuvuodesta 2024 yhdessä henkilökunnan kanssa. Arvio on tallennettu työsuojelupakkiin. Uusi arvio tehdään kerran vuodessa, mutta sitä päivitetään tarvittaessa, mikäli uutta ilmenee tai toimintaan tulee oleellisia muutoksia. Yksikön olennaisimpia riskejä ovat liukastuminen/kompastuminen, melu, asiakasväkivalta ja jatkuva varuillaan oleminen. Vaarojen arvio löytyy sähköisen version lisäksi myös yksikön tomistosta ”turvallisuus” kansioista.

### 3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon 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.

Lyhytaikaisyksikkö Mansku toimii tällä hetkellä väistötiloissa. Väistötilana toimii Tilkan vanhan sotilassairaalan 7. kerroksessa sijaitseva osasto. Palo- ja poistumisturvallisuutta harjoitellaan yhteisesti koko kiinteistön kanssa. Viimeisin palotarkastus toteutunut maaliskuussa 2024. Yksikölle on päivitetty pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys maaliskuussa 2024. Palotarkastaja on hyväksynyt kyseiset asiakirjat.

Poikkeustilanteiden varalta (sähkökatkos) yksikköön on hankittu taskulamppuja ja paristoja. Yksikössä ei hoideta asiakkaita, joilla on käytössä elintoimintoja ylläpitäviä laitteita. Vesikatkon varalle tullaan hankkimaan 2 x 10 litran vesisäiliöt, joita säilytetään keittiössä.

### **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 asioinnin 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 yhteyspisteenä 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.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattaviaäyttötarkoituksensa 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa on oma tarkistuslista uuden työntekijän perehdyttämisen tueksi. Nimetyn perehdyttäjän ja esihenkilön vastuulla on tarkistaa, että perehdytettävä on ymmärtänyt, mitä tietoturva tarkoittaa. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat ovat yhtenä osana perehdytystä. Lisäksi asioista muistutetaan säännöllisesti yksikön viikkopalaverissa.

Käytännössä yksikössä toimitaan niin, että työntekijät kirjautuvat aina pois koneelta, kun lopettavat kirjaamisen. Asiakastiedot, lääkelistat ja asumisen suunnitelmat löytyvät potilastietojärjestelmä Apotista. Asiakkaiden asioista viestittäessä käytetään joko Apotin työkoriviestejä (ammattilaisten kesken) tai suojattua sähköpostia. Asiakkaiden asioista kommunikoidaan myös puhelimitse. Yksikössä raportit pidetään tilassa, jossa ei ole asiakkaita tai ulkopuolisia läsnä. Myös henkilökunnan viikkopalaverit ja asiakkaisiin liittyvät puhelut käydään niin, etteivät asiakkaat /ulkopuoliset kuule käytyjä keskusteluita.

Tietosuojajätteelle on oma keräysastia toimistossa, jonne laitetaan kaikki asiakastietoja tai muita salassa pidettäviä tietoja sisältävät paperijätteet. Koko henkilökunta on velvoitettu käymään DigiABC verkkokurssi syyskuuhun 2024 mennessä, esihenkilö valvoo tämän toteutumista.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti [sote.tietosuoja@hel.fi](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

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.

Lyhytaikaisyksikön henkilökunta tekee vaara- ja haittatapahtumista ilmoitukset oikeaan ohjelmaan tapahtumasta riippuen. Työsuojelupakkiin on tehty ilmoitukset uhka- ja väkivaltilanteista sekä työtapaturmista. Yksikön esihenkilö seuraa ja käsittelee uudet ilmoitukset viikottain. Ilmoitusten tekemisestä muistutetaan myös säännöllisesti viikkopalavereissa.

Havaittuihin epäkohtiin on puututtu konkreettisesti järjestämällä henkilökunnalle koulutusta, jotta voidaan ennakoida ja ennaltaehkäistä uhkatilanteita. Tavaraita on uudelleensijoitettu turvallisemmin, jotteivät ne pääse tippumaan päälle tai aiheuta kompastumisvaaraa. Yksikköön on hankittu akustiikkalevyjä ja akustisia sermejä vähentämään meluhaittaa.



## 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, käsittelyrakenne 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskun henkilökunta on ohjeistettu katsomaan intrasta löytyvät hyvät ohje videot sekä HaiPron että SPron käytöstä. Viikkopalaverissa muistutetaan säännöllisesti ilmoitusvelvollisuudesta. Vuositasolla henkilökunta on tehnyt muutamia kymmeniä HaiPro ilmoituksia. SPro ilmoitukset on tehnyt lähinnä sosiaalityöntekijä, jos yksikkö ei ole voinut ottaa tarjottua asiakasta yksikköön. Näitä tilanteita ja ilmoituksia tulee muutama vuodessa.

Huomattuihin ja ilmoitettuihin epäkohtiin pyritään reagoimaan mahdollisimman pian. Epäkohdan/virheen huomannut pyrkii omalla toiminnallaan estämään uudet virheet/haittatapahtumat ja tarvittaessa korjaamaan jo aiheutuneet haitat. Tapahtumasta ilmoitetaan tarvittaessa asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen. Yksikkötasolla ilmoitukset käydään viikkopalaverissa läpi ja yhdessä mietitään, kuinka niitä olisi mahdollista välttää, vähentää ja ennaltaehkäistä.

### 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.

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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa vahingoista, virheistä ja epäkohdista pyritään puhumaan avoimesti ja syyllistämättä. Tarkoitus ei ole osoittaa virheen tekijää, vaan löytää ratkaisuja, jotta samaa virhettä ei toisteta jatkossa. Myös asiakas- ja omaispalautetta otetaan vastaan ja tarkastellaan ammatillisesti.

#### **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.

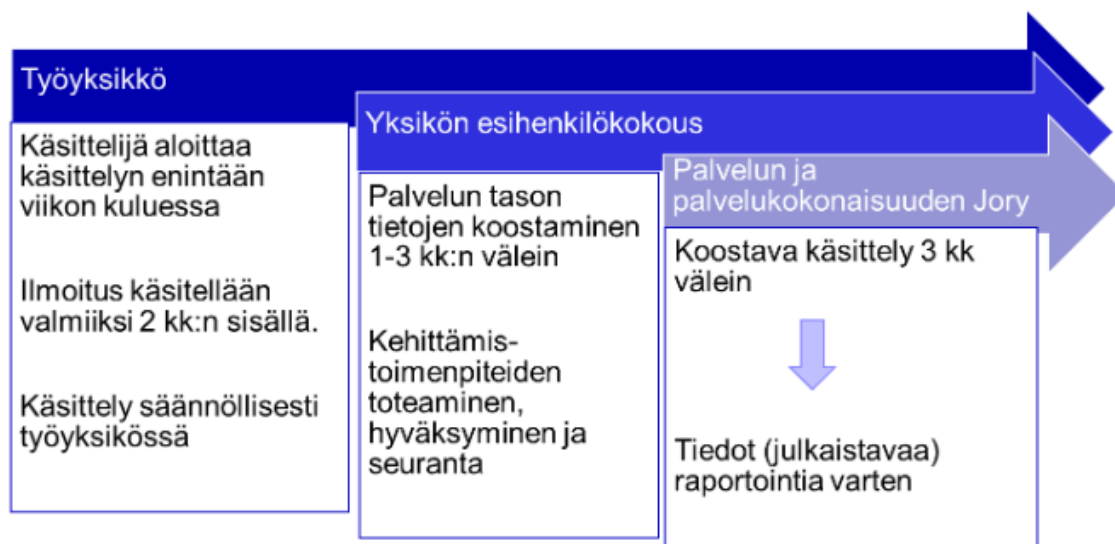
Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/ potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla 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”. Erylistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä.

Työyksikön kokouksissa (esim. Osasto-/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtumia 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	yksikön viikkopalaveri	1x viikossa	esihenkilö
SPro	yksikön viikkopalaveri	aina ilmaantuessa	esihenkilö
Työsuojelupakki	yksikö viikkopalaveri, kehittämisspäivät	tarvittaessa	esihenkilö, työsuojeluvaltuutettu



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 vaaratilan-

teet 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 epäkohtareportit (sisältäen myös toteutetut kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtareportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa tehdyt vaara- ja haittatapahtumailmoitukset käsitellään niiden vakavuuden mukaan joko yksikkö tasolla tai viedään korkeammalle johtoon tiedoksi ja käsiteltäväksi. HaiProt käsitellään viikoittain viikkopalaverissa ja kootusti myös esihenkilöpalavereissa muutaman kerran vuodessa. Viikkopalavereissa mietitään käytännön tasolla, kuinka tilanne on päässyt syntyään ja kuinka jatkossa voidaan ehkäistä vastaava tapahtuma. Vakavampiin tapahtumiin puututaan heti ja ne käydään myös vammaispalveluiden päällikön kanssa läpi. Vaara- tai haittatapahtuma ilmoitetaan myös asiakkaan omaiselle. Tilanteesta riippuen ilmoituksen tekee tapahtumahetkellä paikalla ollut henkilökunta tai seuraavana arkipäivänä esihenkilö. Lähtökohtaisesti ilmoitus tehdään heti.

## 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 terveyspalveluissa 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa vakavien vaaratapahtumien tapahtuessa (kuten asiakasväkivaltatilanteet) työntekijä tai aisiakas ohjataan tarvittaessa lääkäriin ja asiasta keskustellaan heti tapahtuman jälkeen. Yhdessä päätetään, onko syytä tehdä rikosilmoitus muiden ilmoitusten lisäksi. Työntekijällä/työntekijöille tarjotaan mahdollisuutta psykologin apuun työterveyshuollon kautta. Asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa keskustellaan tapahtumasta ja ohjataan heitä mm. rikosilmoituksen tekemiseen.

## 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.

Käytännössä jokaiselle Lyhytaikaisyksikkö Manskuun tulevalle asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arvio sosiaaliohjauksen kautta. Arvion perusteella hänelle on rakennettu sellaiset palvelut, jotka tukevat juuri kyseisen yksilön tarpeita. Asiakkaille tehdään potilastietojärjestelmään asumisen toteuttamisensuunnitelma, jossa nimenomaan kuvataan konkreettisesti asiakkaan toimintakykyä, avuntarvetta sekä tapoja ja tottumuksia. Jokaiselle asiakkaalle tehdään myös IMO-suunnitelma, jossa kuvataan yksilöllisesti ne keinot, joilla kyseinen asiakas pystyy ilmaisemaan omaa tahtoaan ja tarpeitaan. Molemmat suunnitelmat tehdään joko yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa tai ne luetaan ja hyväksytetään ennen lopullista kuittaamista asiakkaalla ja/tai omaisella. Suunnitelmat tehdään 2kk sisällä ensimmäisestä jaksosta ja niitä päivitetään tilanteen/toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään 6kk välein.

### 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskun asiakkaiden ruokailutottumukset ja tavat poikkeavat suuresti toisistaan. Yksikössä pystytään huomioimaan erilaiset ruokavaliot ja ruoka-aineyliherkkyydet. Yksikköön tilataan ruuat Palmialta ja Wihuri tukusta. Tilauksissa otetaan huomioon jaksolle tulossa olevien asiakkaiden ruokavaliot ja ruokarajoitteet. Omia ruokia yksikössä ei pystytä säilyttämään, mutta huoneenlämmössä säilyviä omia eväitä ja herkuja voi olla mukana. Asiakkaat osallistuvat ajoittain kykyjensä mukaan ruuan valmistamiseen mm. oman pizzan täyttämällä jne.

Yksikössä tarjotaan aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Ruokailun ajankohtaa voidaan yksilöllisesti soveltaa. Aamulla päivätoimintoihin lähtijät syövät aamupalaa aikaisemmin ja pitkään nukkuvat oman rytminsä mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus valita esim. ruokajuoma muutamasta vaihtoehdosta. Asiakkaat voivat tilanteen ja kykyjensä rajoissa annostella itse ruuan lautaselleen. Myös annoskokoon asiakas saa itse vaikuttaa. Ruokarytmi pyritään pitämään tasaisena ja järkevänä yksilölliset toiveet ja tarpeet huomioiden. Ruokailutila on melko pieni, joten ruokailuita porrastetaan tarpeen mukaan. Asiakkaalla on myös mahdollisuus aterioida omassa huoneessaan hänen niin halutessaan.

### 4.3.3 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. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys 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 terveyspalveluissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

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

Lyhytaikaisyksikkö Mankuun asiakkaat tulevat pääasiassa lapsuuden kodista jaksolle. Jaksolle saa tulla ainoastaan terveenä. Mikäli kotona ilmenee oireita mistä tahansa tarttuvasta taudista, jakso peruuntuu. Mikäli asiakkaalla ilmenee oireita jakson aikana, jakso keskeytyy ja asiakas palaa kotiin toipumaan. Mikäli asiakas ei syystä tai toisesta voi palata kotiin sairastuttuaan, minimoidaan asiakkaan kontaktia terveiden kanssa.

Henkilökunta toteuttaa hoitotyössä hyvää käsihygieniaa. Käsihuhdetta on saatavilla niin yleisissä tiloissa kuin huoneissakin. Suojakäsineitä käytetään aina, kun käsitellään eritteitä tai tehdään hoitotoimenpiteitä, jotka sitä vaativat. Suurin osa työntekijöistä on myös suorittanut hygieniapassin ja ne joilla sitä ei vielä ole, ovat menossa syksyllä 2024 järjestettävään koulutukseen.

## **4.4 Lääkehoito**

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. Yksikön esihenkilö 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa suurimmalla osalla henkilökunnasta on voimassa oleva lääkehoidolupa, joka on suoritettu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidolupia ja niiden suorittamista valvoo palveluyksikön päällikkö ja nimetty sairaanhoitaja, joka Manskussa on Josephine Nampeera. Alkuperäinen lääkehoidolupa on työntekijällä itsellään, mutta yksikön lääkehuoneen lukitusta kaapista löytyvät niistä kopiot.

Yksiköllä ei ole lääkevarastoa. Kaikki lääkkeet ovat asiakkaiden omia. Asiakkaat tuovat lääkkeet mukanaan jaksolle tullessaan. Lääkkeet tuodaan alkuperäisissä pakkauksissa. Pakkaukset laitetaan asiakaskohtaisiin koreihin, joihin on merkitty asiakkaan etu- ja sukunimi. Lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa lukollisessa kaapissa. Kaapin avain on numerokoodatussa lokerossa, jonne tunnukset on vain lääkeluvallisilla työntekijöillä. Lääkeluvallinen hoitaja jakaa lääkkeet do-settiin jakson ajaksi. Lääkejako kaksoistarkastetaan ja merkitään potilastietojärjestelmään. Myös lääkkeenanto tai asiakkaan kieltäytyminen lääkityksestä kirjataan Apottiin. Vastuu resep-

tien uusimisesta ja lääkkeiden hankkimisesta on asiakkaalla tai hänen omaisellaan. Poikkeustilanteissa yksikön hoitaja voi mennä asiakkaan kanssa apteekkiin hakemaan loppunutta lääkettä.

## 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 lääkitieteellisistä 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 lääkitieteellisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava, joka voi toimia yksikkö-, alayksikkö- tai työyksikkötasolla. Esihenkilö 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 Lääkintäteknikalta. 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, käyttöönoton, huoltamisen sekä rekisterin ylläpidon osalta kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

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

Jokaisella laitteita käyttävällä 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 tarkoitetut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

Laitehallinnan asiantuntijat vastaavat mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoivat yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

Fimean tehtävänä on lääkitieteellisten laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojuille tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan, potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkitieteellisen 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 käsittelystä HaiPro-ilmoituksesta ja Fimean ilmoituksesta lähetetään myös Lääkintätekniikalle laitevaarat@hus.fi silloin, kun kyseessä on rekisteroitävä laite ja käyttäjävirheen sijaan laitevika. Laitehallintatiimi neuvoo laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvissä asioissa [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi).

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa asiakkailta on lähtökohtaisesti omat lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet mukanaan jaksolle tullessa. Yksikössä on yksi yhteiskäytössä oleva nosturi, kaksi wc-istuimen korotinta, verenpainemittari sekä kuumemittari. Yksikkö vuokraa Berneriltä sähkökäyttöisiä hoitosänkyjä. Nämä on päivitetty lääkintälaitte rekisteriin.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Oona Engblom-Rantanen

## 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkuus sosiaali- ja terveystalouksissa voi tulla vireille eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella (esimerkiksi hakemus), yhdessä työntekijän kanssa toisessa palvelussa tehtyyn pyyntöön palvelutarpeen arvioimisesta tai perustuen jonkun toisen tekemään huoli- tai lastensuojeluilmoitukseen, ilmoitukseen iäkkään henkilön palvelutarpeesta tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen tai lastensuojelutarpeen arvioinnin aloittamisesta tai haetun palvelun myöntämisestä.

### 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 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 vähyyttä tai kipu.

Vammaisten asumispalveluita haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. Helsingin kaupungin vammaisneuvonta ohjaa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei vielä ole nimettyä sosiaalityöntekijää.

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkailla yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat:

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiselle (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),



- toimeentulotuki-asiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Sosiaali- ja terveysneuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse.

Maisa-asiakasportaali on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa osoitteessa [www.maisa.fi](http://www.maisa.fi). Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaa tai alaikäisen lapsensa hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

Lyhytaikaisyksikkö Manskun asiakkailta on lähtökohtaisesti oma kontakti omaishoidon sosiaaliohjaajaan. Omaishoitajille kertyy lomapäiviä omaishoitopäätöksen mukaisesti. Sosiaaliohjaaja tarjoaa lyhytaikaispaikkaa omaishoidettavalle omaishoitajan lomapäivien ajaksi. Omaishoitaja itse päättää, ottaako paikan vastaan. Mikäli omaishoitaja käyttää yksikön palveluita, voidaan sopia ensin tutustumiskäynti ja sen jälkeen jaksoja omaishoitajan tarpeen mukaan. Äkillisessä tilanteessa jaksolle voidaan ottaa asiakasohjauksen kautta esimerkiksi, jos omaishoitaja joutuu äkillisesti sairaalaan ja hoidettavalle tarvitaan paikka.

## 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 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 epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai kipu.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle 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 palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Lyhytaikaisyksikkö Manskun asiakkaiden kohdalla palvelun tarpeen arvio tehdään pääasiassa omaishoidon sosiaaliohjauksen kautta. Yksikössä huomioidaan ja päivitetään huomioita sitä mukaa, kun asiakas tulee tutuksi. Jokaiselle asiakkaalle tehdään potilastietojärjestelmään Asumisen palvelusuunnitelma, johon pyritään kirjaamaan yksilöllisesti ja mahdollisimman kuvaavasti asiakkaan toimintakykyä, avun- ja ohjauksentarvetta sekä keinoja arjen sujuvuuteen. Asiakkaalta ja hänen omaiseltaan kysytään tavoista ja tottumuksista ja ne pyritään huomioimaan myös jaksolla. Suunnitelma laaditaan joko yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa tai hyväksytään heillä. Jatkossa pyritään myös siihen, että asiakkaille on tehty toimintakykyarvio palvelusuunnitelman lisäksi.

## 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asi-

akkaalla tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaalle tai potilaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykujensä 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa jokaiselle asiakkaalle tehdään IMO-suunnitelma Apotti potilastietojärjestelmään. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa tai ainakin niin, että asiakas on osallistunut suunnitelman laatimiseen. IMO-suunnitelmassa kuvataan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja tarkasti, kuinka ja millä keinoin asiakkaan itsemääräämisoikeutta arjessa tuetaan ja huomioidaan. Suunnitelmasta ilmenee, millä keinoin asiakas pystyy ilmaisemaan itseään. Henkilökunta perehtyy jokaisen hoidettavansa suunnitelmaan.

Yksikössä käytetään vähän rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteistä tehdään LKE mukainen ratkaisu tai päätös ja se kirjataan aina Apotti potilastietojärjestelmään. Mahdollisesti käytettävät rajoitustoimenpiteet on sisällytetty jokaisen asiakkaan yksilölliseen IMO suunnitelmaan. Toiminnassa tavoitellaan ennaltaehkäiseviä keinoja, jotta rajoitustoimenpiteisiin ei tarvitsisi turvautua.

## 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa asiakkaat viettävät yleensä vain lyhyitä jaksoja arjestaan. Lyhytaikaisen huolenpidon yksiköihin on suunnitteilla asiakastytyväisyyskysely, mutta **sitä ei**

vielä ole toteutettu. Omaishoitajille tehdyssä tyytyväisyyskyselyssä lyhytaikaista huolenpitoa sivuttiin vain vähän.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveystalvaeluista 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 terveystalvaeluissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa palautetta asiakkailta ja omaisilta tulee pääasiassa spontaanisti puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla. Yksikön käytävällä on myös palautelaatikko, mihin voi nimettömänä (tai nimellä) jättää palautetta. Palautteiden käsittelyssä ei ole ollut viivettä. Kaikki kehittämis ehdotukset sekä kiitokset käydään viikkopalaverissa läpi henkilökunnan kanssa.

## 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](mailto: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](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

**Yllä olevat tiedot löytyvät yksiköstä käytävän seinältä, josta asiakkaan/omaisen on ne helppo nähdä, mikäli hän kyseistä palvelua tarvitsee.**

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiossä tai sosiaalihoitoa muutoin järjestettävässä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa.

Muistutus tehdään sosiaalihoollon 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 sosiaalihoitoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltävässä 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 terveydenhoitoa 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

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

Yksikön esihenkilö 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 pelastustoimissa 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.

Yksikön vastuhenkilö 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 selvittämisestä esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa palveluyksikön päällikkö tarkistaa uuden työntekijän kohdalla koulutuksen, Valviran oikeudet, todistukset sekä muut tarvittavat dokumentit. Näitä ovat mm. hygieniapassi, lääkehoitolupa, EA1 koulutus ja Avekki. Uusilta työntekijöiltä veloitetaan käyntiä työhöntulotarkastuksessa ennen palvelussuhteen aloitusta. Rikosrekisteriote tullaan tarkistamaan työntekijöiltä 1.1.25 alkaen ja aina uuden työsopimuksen alkaessa. Työhaastattelussa selviää kielitaito ainakin pääpiirteittäin. Esihenkilö ohjaa ja ehdottaa aktiivisesti täydennyskoulutuksia henkilökunnalle sekä seuraa koulutuksiin osallistumista ONNI:n kautta.

## 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.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
lähihoitaja	9	
ohjaaja (lähihoitaja)	3	
oppisopimusopiskelija (lähihoitaja)	1	
Sairaanhoitaja	2	
hoitoapulainen	1	
palveluyksikön päällikkö	1	

## 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 ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuhenkilön tulee huolehtia 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. Lisäksi henkilöstön käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla- ja Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa palveluyksikön päällikkö on kartoittanut henkilökunnan käydyt koulutukset ja sitä kautta myös koulutuksen tarpeen. Pakollisista koulutuksista on tehty vammaispalvelut 3 ryhmässä tarkistuslista, joka on käytössä apuna esihenkilöllä myös Manskussa.

Perehdytys suunnitellaan yksilöllisesti Lyhytaikaisyksikkö Manskussa. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään 1-2 perehdyttäjää, joiden vastuulla on arjen asioiden kertominen ja näyttäminen. Perehdytjän aiemmasta kokemuksesta riippuen perehdytystä voi olla kolmesta päivästä useampaan viikkoon. Perehdyttäjien apuna on tarkistuslista, joka toimii muistin tukena perehdytyksessä. Esihenkilö käy ensimmäisenä päivänä läpi työehtoihin ja yksikön sääntöihin liittyvät asiat, hoitaa tunnukset, avaimet ja muut oleelliset asiat kuntoon. Koko työyhteisö on vastuussa hyvästä perehdytyksestä ja sellaisesta ilmapiiristä, missä uskaltaa kysyä apua ja neuvoa.

Yksikössä työtetään myös perehdytyskansiota, josta löytyy helposti oleelliset tiedot, puhelinnumerot ja ohjeet niin uusille kuin jo kokeneemmillekin työntekijöille.

## 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 Työsuojelupakkijärjestelmään. 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.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa luodaan palkitsevaa ja hyvinvoivaa ilmapiiriä. Työsuojeluvalluutettu on käynyt kehittämisspäivässä kertomassa työsuojelullisista asioista.

Esihenkilö käyttää mahdollisuuksien rajoissa kannustavaa palkitsemista ja pyrkii lisäämään työhyvinvointia koko työyhteisön yhteisillä virkistyspäivillä. Jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa omasta toiminnastaan ja palavereissa korostetaan yhdessä laadittujen sääntöjen noudattamista ja mukavaa vuorovaikutusta työpaikalla.

Yksikköä ja sen toimintaa yritetään tarkastella ulkopuolisen silmin ja riskitekijät pyritään ennakoimaan. Hajonneet välineet hävitetään asianmukaisesti ja uudet/korjatut hankitaan nopeasti. Työympäristö on yritetty rakentaa mahdollisimman riskittömäksi.

## 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 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.

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 työnantajan 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).

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa työskenteleviä henkilöitä veloitetaan ottamaan vaaditut rokotteet potilasturvallisuuden sekä mahdollisimman vähäisten sairauspoissaolojen takaamiseksi. Esihenkilö vaatii todistukset niin tuberkuloosista kuin salmonellastakin harkintansa mukaan. Henkilökuntaa muistutetaan säännöllisesti siitä, että töihin saa tulla vain terveenä.



# 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Lyhytaikaisyksikkö Mansku toimii väistötiloissa vähintään vuoden 2024 loppuun saakka, todennäköisesti pidempäänkin. Tilat sijaitsevat Tilkan vanhassa sotilassairaалassa ja yksikkö on alivuokralla Esperin vuokraamissa tiloissa. Tiloja, kulunvalvontaa ja hälytysjärjestelmiä hallinnoi Esperin ja kiinteistön isännöitsijä. Yksikön ovessa on sähkölukko, joka toimii kulkutunnisteella. Yksikössä on tiloihin kiinteänä kuuluva palonilmaisujärjestelmä sekä sprinklerit kaikissa tiloissa. Helsingin kaupunki on myös hankkinut tiloihin henkilöstöhälytys järjestelmän uhka- ja väkivaltilanteiden varalle. Henkilökunnalla on käytettävissä turvapainikkeet, joista hälytys menee suoraan Palmian vartiointipalveluun. Asiakashuoneissa ei ole ns. hoitajakutsu järjestelmää.

## 7.1 Toimintaympäristö

Yksikkö sijaitsee rakennuksen 7. kerroksessa. Yksikön käytössä on noin 400 neliometriä käsittävä 1930 luvulla valmistunut vanha sotilassairaalan osasto. Tiloissa on 1 lääkehuone, 1 toimisto, 1 taukotila henkilökunnalle, henkilökunnan pukutila, 13 potilashuonetta, 7 asiakas wc:tä, 2 henkilökunnan wc:tä, keittiö ja yhtenäinen ruokailu- ja oleskelutila. Tiloihin kuuluu myös muutama varasto ja siivousskomero. Tilat on ajan saatossa muokattu nykyaikaisemmiksi, mutta ovat museoviraston suojelun alaisuudessa, joten suuria rakenteellisia muutoksia ei tiloihin voida tehdä (kuten uusien saniteettitilojen rakentaminen jne.). Yksikkö voi käyttää kellarikerroksen saunatiloja kerran viikossa, lauantaisin. Yksikkö toimii kyseissä tiloissa väliaikaisesti ja yksikölle haetaan Helsingin Sotepe-toimialan tilapalveluiden toimesta pysyvää tilaratkaisua jossa asiakaskunnan tarpeet kyetään huomioimaan paremmin.

## 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 fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

Lyhytaikaisyksikkö Manskussa on todettu lähinnä meluhaittaa rakenteista johtuvan kaikumisen ja äänekkäiden asiakkaiden vuoksi. Kaikumista ja melua on pyritty vähentämään tekstiileillä ja akustiikkalevyillä. Ilmanvaihto on koneellinen ja yksiköllä on oma tehokas viilennin kuumia säitä ajatellen, koska yksikön ikkunoita ei voi turvallisuus syistä avata tuuletusta/läpivetoa varten.

### 7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Sijainti ja ympäristö: yksikkö sijaitsee 7. kerroksessa, yksikköön kuljetaan hissillä. Hissin ollessa epäkunnossa, kulkeminen yksikköön hankaloituu suuresti. Yksikkö sijaitsee lähellä vilkkaasti liikennöityä autotietä, eikä yksiköstä ole mahdollista ulkoilla aidatulla alueella. Sijainti ja liikenne muodostavat ajoittain riskin asiakkaiden kanssa ulkoiltaessa.

Toiminnot, joihin sisältyy terveysriski: yksikössä ei ole tällaisia toimintoja.

Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät: yksikössä hoidetaan ajoittain henkilöitä, jotka kuuluvat tartuntatautien riskiryhmiin. Yksikössä saattaa myös olla samaan aikaan noin 15 henkilöä. Siksi toiminnassa korostetaan sitä, että henkilökunta ja asiakkaat saapuvat yksikköön ainoastaan terveenä.

Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset: yksikölle etsitään uusia tiloja, joka tuo tullessaan muutosta. Tilat ja ajankohta eivät ole vielä selvillä.

Huoneiston korjaustarpeet: tällä hetkellä ei ole korjaustarpeita.

Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys: pinnat ja tilat on suunniteltu niin, että ne on mahdollisimman helppo pitää puhtaana.

Haittaeläimet ja tuholaiset: tällaisista ei ole ollut merkkejä yksikössä.

Talousvesi ja käyttövesi: vedenlaatu on ollut tasaista ja hyvää.

## 7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Toiminta ja tilojen riittävyys sekä soveltuvuus toimintaan nähden: pyritään jo tutustumiskäynnin yhteydessä selvittämään tilojen soveltuvuus asiakkaan tarpeisiin ja ohjataan tarvittaessa toiseen yksikköön, mikäli tilat eivät ole soveltuvat.

Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty: Tehdään yhteistyötä isännöitsijän kanssa ja otetaan selvää asioista. Toistaiseksi isännöitsijä on varsin aktiivisesti informoinut huolloista ja korjauksista.

Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus: omalla perehdytyksellä pyritään turvaamaan tiedonkulku. Kirjallisesti löytyy ohjeita mm. pelastussuunnitelmassa, kuinka eri tilanteissa (kuten sähkökatkos) tulee toimia.

Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (mm. siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus; lelujen, liikuntavälineiden ym. puhdistus): jatketaan sujuvaa yhteistyötä siivouspalveluiden palveluntuottajan kanssa ja seurataan siisteyden tasoa.

Huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen (mm. ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus, tilojen korjaukset/toimivuus, käyttövesijärjestelmän toimivuuden seuranta ja ylläpito): Huoltosuunnitelmat tulevat kiinteistöhuollon ja isännöitsijän toimesta. Päivitykset on tehty asianmukaisesti.

Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta: päivittäisessä arjessa huomioidaan.

Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen: kaupungin yleisten ohjeiden mukaisesti.

Haittaeläimien ja tuohyönteisten torjunta: pyritään ennakoimaan ja estämään nämä tiedottamalla omaisia ja tarkkailemalla esim. asiakkaiden tavaroita, vaatteita ja laukkuja hyönteisten varalta.

## 7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat, kuten toimialan kestävä kehityksen ohjelma. Tavoitteet jalkautetaan toimialan omiksi toimenpiteiksi taloussuunnittelun ja toimintasuunnitelmien sekä toimialan kestävä 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.

Yksikön ekotukihenkilö on Mulu Woldemichael. Yksikössä lajitellaan lasi-, metalli-, pahvi-, paperi-, bio- ja muovijäte. Eri jätteille on selkeästi merkityt omat keräys astiat. Taloyhtiön roskakotoksessa on näille kaikille myös erilliset jäteastiat, joihin roskat yksiköstä viedään. Kierrätyspullot ja -tölkit viedään kierrätyspisteeseen. Paristot toimitetaan omaan keräyspisteeseen. Lajittelun ja kierrätyksen ohjeistaminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Yksikössä käytettäviä kemikaaleja ovat yleispuhdistusaineet, pyykin- ja tiskienpesuaineet, käsi- saippuat ja desinfiointiaineet. Puhdistusaineet säilytetään lukitussa varastossa ja pyykinpesuaine säilytetään lukollisessa metallikaapissa pesukoneen vieressä. Näistä ei aiemmin ole ollut kemikaaliluettelo, mutta sellainen laaditaan syksyn 2024 aikana asianmukaisesti.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Kameravalvontaa saa toteuttaa vain yleisissä tiloissa ja ympärivuorokautisissa asumisyksiköissä vain sellaisissa tiloissa, joita ei katsota osaksi asukkaiden kotia, kuten eteistiloissa tai ulko-ovella. Yhteisiä oleskelutiloja tai käytäviä tai asukkaiden omia huoneita ja saniteetti- sekä pesutiloja ei voida valvoa kameravalvonnalla asumisyksiköissä.

Kiinteistön yleisissä tiloissa, kuten sisäänkäynneillä ja aulassa, on videovalvonta. Yksikössä ei ole kameroita eikä kameravalvontaa. Yksikköön pääsee sisään ja ulos ainoastaan kulkulätkällä. Kulunvalvonnasta vastaa Accespoint, eikä valvonta ole esihenkilön hyödynnettävissä. Ainoastaan poikkeustilanteissa (rikosta tai väärinkäytöstä epäiltäessä) voidaan kulunvalvonnan tiedot tarkistaa. Kulunvalvontaa, avaimia ja kulkulätkiä hallinnoi Esperi.

Tiloihin on asennettu henkilökunnan turvallisuutta parantamaan hälytysjärjestelmä. Henkilökunnalle on turvapainikkeet/rannekkeet, joita ohjataan käyttämään joka vuorossa. Mikäli painiketta käytetään, hälytys yhdistyy suoraan vartiointiliikkeelle (Palmia).

## 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.

Yksikössä alihankintana toteutetaan siivouspalvelut. Sopimus on tehty HUS-runkopalveluiden kanssa ja he ovat kilpailuttaneet palveluntuottajat. Lyhytaikaisyksikkö Manskulla siivouspalveluita tuottaa Lassila&Tikanoja. Palveluyksikön päällikkö kiertää palveluntuottajan esihenkilön kanssa kerran kuussa tilat ja käy läpi palvelun laadun.

## 7.5.1 Kuljetukset

Asiakkaiden kuljetukset hoituvat pääasiassa kaupungin kuljetuspalvelun kautta. Asiakkaiden kuljetusten tilaaminen on omaisten ja päivä/työtoiminnan vastuulla. Mikäli asiakas tarvitsee yllättäen kuljetusta, voidaan käyttää kaupungin taksikortteja. Ensisijaisesti omaishoitaja on kuitenkin velvollinen järjestämään asiakkaan kuljetukset niin lääkärikäynneille kuin harrastuksiinkin.

## 7.5.2 Ateriapalvelut

Yksikköön tilataan Palvelukeskus Helsingiltä pakastettuja aterioita sekä muita tuotteita. Ateriat tilataan viikoittaisen ruokalistan mukaan. Ruokalista ja määrät pyritään suunnittelemaan yksikössä olevien asiakkaiden tarpeen ja määrän mukaan. Ateriat toimitetaan isommissa astioissa ja ne lämmitetään yksikössä. Yksittäisiä aterioita ei tilata.

Keittiössä on seuranta mm. ruokien lämpötiloja varten. Asiakkaiden ruokavaliotiedot löytyvät keittiön kaapin oven sisäpinnasta.

# 8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Näin varmistetaan, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilökunta käyttää omavalvontasuunnitelmaa tukena palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ehkäisyssä. Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista.

Lyhytaikaisyksikkö Manskun omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Vuodelle 2024 asetettiin toiminnalle useita tavoitteita valvontakäynnillä tehtyjen huomioiden ja havaintojen pohjalta. Tavoitteet liittyivät pitkälti IMO-osaamisen vahvistamiseen, kirjaamisen vahvistamiseen ja tilojen viihtyvyyden lisäämiseen. Koulutuksia on kohdennettu havaintojen perusteella ja tullaan jatkossakin kohdentamaan nimenomaan kommunikaatiota tukeviin keinoihin ja asiakkaiden osallistamisen tukemiseen.

## 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**

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

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

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

## **8.3 Suunnitelman hyväksyntä**

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Päivämäärä:

Tuomo Ratinen, Vammaispalvelut 3 päällikkö

Oona Engblom-Rantanen, Palveluyksikön päällikkö, Lyhytaikaisyksikkö Mansku

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja terveysterveys-  
palvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)