



Paula-kodin omavalvontasuunnitelma

22.9.2024

Helsinki

Sisällys

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

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Paula-koti, Vammaispalvelut 2
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUEJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Paula-koti tarjoaa asumispalvelua kehitysvammaisille sekä neuropsykiatrisille asiakkaille. Palvelu on ympärivuorokautista, yhteisöllistä ja tuettua asumista.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omaavaltontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain. Se on yksi perehdytyksen ja laadun seuraamisen apuväline. Suunnitelmaa päivitetään yhteistyössä palveluyksikön päällikön sekä työntekijöiden kanssa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö: sij. Tiina Nordin Henkilöstörakenne: palveluyksikön päällikkö 1, johtava ohjaaja 1, ohjaaja (AMK) 2, sairaanhoitaja 3, ohjaaja (koulutaso) 6.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Paula-hemmet, Vammaispalvelut 2
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Paula-koti erbjuder en boendeservice för psykiskt funktionshindrade och neuropsykiatriska klienter. Tjänsten är dygnet runt, gemensamhetsboende och stödboende.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Egenkontrollplanen uppdateras årligen. Det är ett verktyg för orientering och kvalitetsövervakning. Planen uppdateras i samarbete med servicechef och medarbetare.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Chef för serviceenhet 1: Tiina Nordin Ledande handledare 1, handledare (YHS) 2, sjuksköterska 3, handledare (skolnivå) 6.

1 Palveluntuottaja

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

Paula-koti kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin Vammaispalveluja sekä Vammaispalvelut 2- yksikköä.

Vammaispalveluja johtaa vammaispalvelujen vs. johtaja Jonna Weckström, vammaispalvelut 2 – yksikköä johtaa vs. vammaispalvelujen päällikkö Lila-Marjut Rajamaa. Asuntoryhmän esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikön sijaisena Tiina Nordin.

1.1. Palvelun kuvaus

Paula-koti tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua täysi-ikäisille vammaistyon asiakkaille, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea itsenäistymiseen. Paula-koti tarjoaa asiakkaiden tuen tarpeista ja asuntojen sijainnista riippuen ympärivuorokautista asumista, yhteisöllistä asumista sekä tuettua asumista. Paula-kodin asumisyksikössä on ympärivuorokautisessa asumisessa kaksi seitsemän hengen asumisryhmää, yhteensä neljätoista asiakaspaikkaa. Asiakkailta on omat vuokra-asuntonsa, joissa on asuinhuoneen lisäksi minikeittiö, sekä wc ja suihku. Asuntojen lisäksi on yhteistiloja, kuten kaksi oleskelutilaa, keittiö, sauna ja pesutupa. Asumisyksikön lisäksi Paula-kodilla on yksitoista erillisasuntoa. Yhteisöllisessä asumisessa on neljä asuntoa, mitkä sijaitsevat Paula-kodin asumisyksikön kanssa samassa taloyhtiössä. Loput tuetun asumisen seitsemän asuntoa sijaitsevat Haagan lähialueilla.

Paula-kodin toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaita kohti itsenäistä elämää. Ohjaajien antama tuki on monimuotoista, tavoitteellista, sekä jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä. Asiakkaille annetaan vastuuta oman arjen ja elämän suunnittelusta ja toteuttamisesta. Asiakkaille jaetaan tietoa ja ohjausta, jonka kautta asiakas pääsee harjoittelemaan ja oppimaan asioiden hoitamista. Käytännöntasolla työntekijät auttavat ja ohjaavat asiakkaita mm. asumiseen liittyvissä asioissa, sekä terveydentilaan, hygieniaan ja ravitsemukseen liittyen. Asiakkaita tuetaan myös arjenhallinnassa, kodinhoidossa, lääkeshoidossa, itsestä huolehtimisessa, koulussa/työssä/päivätoiminnassa, asioinneissa, sekä vapaa-ajan ja tulevaisuuden suunnittelussa.

Tavoitteena on tukea itsenäistymistä siten, että asiakkaat saisivat riittävät taidot mahdollisimman itsenäiseen elämään. Asumisella ei ole takarajaa, mutta koska tavoitteena on asiakkaan itsenäistyminen, on Paula-kodissa asuminen luonteeltaan väliaikaista. Paula-kotiin kuuluvat erillisasunnot auttavat itsenäistymistavoitteessa, sillä asiakkaiden on mahdollista muuttaa itsenäisempään asumiseen taitojen kartuttua ja tuen tarpeen vähennyttyä. Näissä asunnoissa Paula-kodin ohjaajien tuki säilyy edelleen ja asiakkaiden luo tehdään kotikäyntejä yksilöllisten tarpeiden mukaan, yleensä viikoittain. Yhteisöllisen asumisen ja tukiasumisen asiakkaiden on myös mahdollista asioida Paula-kodissa. Paula-kodissa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

1.2. Yksikön tiedot

Sosiaali- ja terveystoimiala, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Vammaispalvelut, Vammaispalvelut 2, Paula-koti

Paula-koti

Yksikön puhelinnumero: 09-31024812

Käyntiosoite: Laajasuontie 33 A 15

Postinumero: 00320 Helsinki

Postitoimipaikka: PL 32800, 00099 Helsingin kaupunki

Vastuuhenkilö:

sijainen Tiina Nordin, palveluyksikön päällikkö

p. 09 310 73386

tiina.nordin@hel.fi

Johtava ohjaaja:

Laura Holtari

p.09 310 28003

laura.holtari@hel.fi

Paula-kodin sosiaaliohjaaja:

Suvi Tähtinen

p. 09 31041102

suvi.tahtinen@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupungin yhteisiä arvoja ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkeamme. 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 terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Paula-kodin toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden valmiuksia mahdollisimman itsenäiseen asumiseen. Toiminta on ohjausta, neuvontaa ja avustamista erilaisissa arkipäivän asioissa. Ratkaisuja etsitään yhdessä asiakkaiden kanssa. Toiminta on asiakaslähtöistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista, perustuen asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan sekä asumisen toteuttamisen suunnitelmaan. Suunnitelmien ja tavoitteiden laatiminen tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä, heidän toimintakykynsä huomioiden, jolloin kuullaan asiakasta ja annetaan hänelle vaikuttamismahdollisuuksia. Paula-kodissa pyritään keskustelemaan toimintakulttuuriin ja dialogisuuden edistämiseen. Toimintaa ohjaavat myös sosiaali- ja terveysalan yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet, jotka näkyvät erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena, asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, sekä asiakkaan arvostavana kohtamisena. Toiminnassa näkyvät myös Helsingin eettiset periaatteet ja arvot, kuten vastuullisuus ja turvallisuus.

Paula-kodissa kunnioitamme kunkin henkilön valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Näitä vahvistetaan antamalla asiakkaalle vapaus valita ja päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja asioistaan, kunnioittamalla asiakkaiden yksityisyyttä, sekä vahvistamalla asiakkaiden mahdollisuutta omannäköiseen yksilölliseen elämään. Paula-kodissa asuva ihminen on toiminnan keskiössä. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät mielipiteet, ovat tärkeitä ja ne

myös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Paula-kodissa asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutustilanteisiin kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

3 Riskien hallinta

Paula-kodin omavalvontasuunnitelma sisältää tietoa liittyen asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon, lääkehoitoon, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan, ravitsemukseen, hygienia käytäntöihin, infektioiden ehkäisyyn, sekä terveydenhuollonlaitteiden, tarvikkeiden ja apuvälineiden turvalliseen käyttöön. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa käsitellään tiloja, riskienhallintamenettelyjä sekä turvallisuusasioita.

Riskien arviointi Paula-kodissa on kirjattu tähän omavalvontasuunnitelmaan aihekohtaisesti. Esimerkiksi hygieniaan, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit löytyvät kyseisen otsikoiden alta. Tunnistettujen riskien lisäksi suunnitelmaan on kirjattu keinot niiden ehkäisyyn, toimenpiteet riskin toteutuessa sekä kehittämistoimenpiteet.

Paula-kodilla on oma turvallisuussuunnitelmansa, jossa käsitellään Paula-kodin ja taloyhtiön pelastussuunnitelmat, henkilö- toimitila- ja rikosturvallisuuden yleistoimintaohjeet, palotarkastuspöytäkirjat, työsuojelu, turvallisuuskävelyt, poistumistieselvitykset ym. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain, päivitetty 2024. Suunnitelman tarkoituksena on ohjata päivittäistä työskentelyä turvallisemmaksi niin työntekijöille kuin asiakkaille. Paula-kodin valmiussuunnitelman sähkökatkojen varalle on laatinut yksikön esihenkilö 2022. ”Työtaturman sattua”-ohje on Paula-kodin toimiston seinällä. Paula-kodissa on tehty palotarkastus viimeksi 07/2024 ja järjestetty poistumisharjoitus 08/2024. Paula-kodissa esiintyviä riskejä arvioidaan vuosittain. Arviointiin osallistuu koko henkilöstö.

Paula-kodin asumisyksikön tiloja koskevia riskejä ovat niiden vaikeasti hallittavuus; näkö- ja kuuloyhteyttä ei ole joka paikkaan ja hätäpoistumisteitä on useita. Vaikka hätäpoistumistiet lisäävät turvallisuutta hätätilanteessa, kuten tulipalossa, sisältyy niihin riski, sillä talon sisällä olevat asiakkaat voivat päästää ulkopuolisia tahoja tiloihin ohjaajien huomaamatta. Riskejä on pienennetty asettamalla hälytysjärjestelmä hätäuloskäynteihin, jotka ilmoittavat ohjaajien puhelimeen pienellä viiveellä, jos ovi on avattu. Toisaalta toimistoihin on vain yhdet ovet, eli näistä tiloista ei pääse useampaa kautta pois tarvittaessa. Lisäksi riskitekijä on asiakkaiden mahdolliset päihtymys- tai sekavuustilat, jolloin asiakkaat saattavat pahimmillaan olla aggressiivisia. Näitä tilanteita varten on hankittu koulutusta, sekä vartiointijärjestelmä, josta voi saada apua hätäkeskuksen lisäksi. Henkilöstömitoitusta lisätään aina tarvittaessa niin, että yksintyöskentelyä vältetään.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Työsuojelupakki-ohjelman avulla henkilöstö voi kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa näitä tekijöitä. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat Työsuojelupakissa ja sen tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite.

Työsuojelupakki on myös johtamisen apuväline; sillä voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmistusta, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista. Dokumentoinnista vastaa esihenkilö.

Paula-kodissa työsuojelupakki on arjessa mukana koko henkilökunnan käytössä. Työsuojelupakkiin ilmoitetaan kaikki uhka- ja vaaratilanteet, läheltä piti -tilanteet ja havaitut vaaratekijät. Työntekijöitä on rohkaistu ja ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa, sekä

sovittu säännönmukaisuuksista, joissa tehdään aina työsuojelupakki-ilmoitukset. Nämä käsitellään aina viikoittaisissa työyhteisöpalavereissa esihenkilön johdolla.

3.2 Varautuminen ja valmius

Turvallisuusohjeiden ja toimintamallien tavoitteena on ennaltaehkäistä tapaturmia ja vaaratilanteita. Jokainen työntekijä perehdytetään, miten toimia vaara- tai hätätilanteessa. Uusien työntekijöiden ja sijaisten tullessa Paula-kotiin, käydään heidän kanssaan turvallisuuskävely sekä tärkeimmät turvallisuusohjeet aina läpi. Palotilanteiden ohjeita käydään läpi tarvittaessa työyhteisöpalavereissa. Työyhteisöpalavereissa kerrataan myös toimintaohjeita paloilmoittimien tai varoittimien hälytyksiin liittyen. Jokainen Paula-kodin henkilökunnasta käy paloturvallisuus- ja ensiapukoulutuksen, sekä katsoo, että tarvittavat koulutukset ovat voimassa. Viimeisin poistumisharjoitus tehty 7/2024, mihin osallistuivat esihenkilö, ohjaajat, sekä asiakkaat. Sprinklerikeskuksen avain löytyy toimiston seinältä niin, että se on pelastuslaitokselle annettavissa hätätilanteessa.

Toimitilojemme osoite on laitettu eteisessä selvästi näkyvälle paikalle, jotta hätätilanteessa se olisi heti silmien kantaman päässä. Paula-kodin nimi ja osoite on sisäänkäynnillä selkeästi merkitty myös ulospäin ensihoitoa tai poliisia ajatellen. Arjessa tehdään toisinaan turvallisuuskierroksia, etenkin yöaikaan, jolloin tarkistetaan hätäpoistumistiet ja niihin liittyvät järjestelmät. Paula-kotiin on laadittu valmiussuunnitelma sähkökatkojen varalle, sekä myös hankittu välineistöä helposti saataville tällaista tilannetta varten. Paula-kodilla on isoja vesikanistereita vedenjakelukatkoksia ajatellen.

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.

Paula-kodissa työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan kyseisiä säännöksiä ja ohjeita, tietoturvallisen työn toteuttamiseksi. Paula-kodin henkilökunta on käynyt täydennyskoulutuksia tietoturvaan ja kirjaamiseen liittyen. Työntekijät ovat käyneet DigiABC- koulutuksen, mikä liittyy tietoturvaan, tietosuojaan, tiedonhallintaan ja tiedon luokitteluun. Uusilla työntekijöillä DigiABC sisällytetään perehdytyspakettiin. Lisäksi ohjaajat ovat käyneet Kansa-koulu-verkkokurssin, mikä on ammatillinen täydennyskoulutus liittyen sosiaalihuollon tiedonhallinnan perusteisiin ja kirjaamiseen. Työntekijät ovat myös käyneet koulutuksen sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin liittyvästä laista sekä asiakirjojen käsittelystä.

Asiakastietoja sisältävät paperit ja muut dokumentit säilytetään Paula-kodin toimistoissa, lukituissa kaapeissa. Tarpeettomat asiakasta koskevat asiakirjat hävitetään, viemällä ne tietoturvasäiliöön. Asiakirjoja ei hävitetä silppuamalla. Suulliset raportit pidetään aina suljetuin ovin toimistoissa. Työntekijät kirjautuvat ulos työasemilta aina, kun poistuvat koneen ääreltä tai lopettavat työskentelyn.

Esihenkilö valvoo Paula-kodin toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Toimialan tietohallinto ja esihenkilö valvovat henkilötietojen käsittelyä sekä vastaavat siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojaan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojaan vastuuhenkilölle.

Mikäli Paula-kodin esihenkilö katsoo, että on perusteltua syytä tarkistaa työntekijän asiakas- tai potilastietojen käsittelyä, hän voi ottaa yhteyttä tietosuojaalakimieheen. Asiakastietojen käsittelystä annetun lain 20 §:n 4 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien tulee seurata ja valvoa, että sen antamaan palveluun liittyvä tietosuoja ja tietoturva toteutuvat. Mikäli joku on lainvastaisesti käsitellyt asiakastietoja, tulee asianomaisen palvelujen antajan ryhtyä oma-aloitteisesti tarvittaviin toimenpiteisiin.

Vammaistyössä on käytössä asiakastietojärjestelmä Apotti. Esihenkilö myöntää työntekijöille Apotti -käyttöoikeuden aina työsuhteen mittaiseksi. Käyttöoikeuden saatuaan työntekijä sitoutuu käsittelemään vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin hänellä on asiakassuhde tai muu perusteltu syy. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Mikäli työntekijän työsuhde päättyy, poistaa esihenkilö käyttöoikeuden viipymättä. Työntekijän vaitiolovelvollisuus koskee kaikkea asiakastietojärjestelmässä olevaa tietoa.

Jokaisella työntekijällä on oma, henkilökohtainen käyttäjätunnus Apotti asiakastietojärjestelmään. Tunnusta ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Saatuaan Apotin käyttöoikeudet, työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojärjestelmän käytössä sekä olemaan käyttämättä järjestelmää muuhun kuin työtehtäviensä hoitoon. Työntekijä hankkii myös Sote ammattikortin, mitä käytetään Apottiin kirjautumiseksi. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijän käyttöoikeudet ovat tehtävien mukaiset ja ajantasaiset.

Esihenkilö vastaa siitä, että kaikki työntekijät saavat riittävän perehdytyksen Apotti - asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä vammaistyön kirjaamiseen liittyviin sovittuihin toimintatapoihin. Työntekijä käy apottikoulutuksen. Jokaiseen toimipisteeseen on nimetty myös Apotti-tukihenkilöitä, jotka auttavat työntekijöitä järjestelmän käyttöön ja asiakastietojen dokumentointiin liittyvissä asioissa. Paula-kodin Apotti-tukihenkilöinä toimivat Jan Qvickström ja Jessica.

Apotin tukiportaalista löytyy ohjeita, oppaita, koulutusvideoita sekä harjoitteluympäristö. Sosiaali- ja terveystoimialan intranetistä löytyy myös Tietosuojakäsikirja, joka on kattava oheistus kaikille henkilötietoja käsitteleville työntekijöille.

Paula-kodin tietosuojakysymyksiin vastaa esihenkilö.

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia

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.

Paula-kodissa henkilöstö vastaa tahollaan toimintansa asiakasturvallisuudesta. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Lisäksi henkilökunta ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa myös muilla täydennys- ja lisäkoulutuksilla. Paula-kodin henkilökunta käy säännöllisesti ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksissa. Intranetistä löytyy myös henkilökunnan käytettävissä oleva asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakasturvallisuudesta ja toimialan toiminnasta turvallisuuden edistämiseksi.

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 sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa 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.

Paula-kodin työntekijät ovat velvollisia tekemään havisemistaan turvallisuuspoikkeamista, kuten vioista ja puutteista, turvallisuuspoikkeamailmoituksen Työsuojelupakki-järjestelmään. Työntekijöillä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin, sekä ottaa esiin työssään havaitsemansa huono tai epäasiallinen kohtelu, poikkeava toiminta, tai vaaratilanteet. Tilanteet selvitetään, dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään ja tapahtumista tehdään tilanteen mukaan tarvittavat ilmoitukset. Esihenkilön tulee käsitellä tilanne asianomaisten kanssa viipymättä ja päättää jatkotoimenpiteistä. Esihenkilö käsittelee kaikki työntekijöiden tekemät ilmoitukset Työsuojelupakissa ja kirjaa sinne tapauksen syntyyn myötävaikuttaneet tekijät sekä toimenpiteet, joilla tapahtuma voidaan jatkossa estää. Turvallisuuteen liittyvissä asioissa voidaan konsultoida myös toimialan turvallisuusjohtoa, työsuojelua sekä työterveyshuoltoa. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus. Työntekijöitä on rohkaistu tekemään ilmoitukset aina epäkohdan havaittaessa.

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, kirjaamiskäytänteet, asiakkaan/potilaan tunnistaminen sekä menetelmät tiedonkulun varmistamisessa.

Paula-kodin työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Käytössä on HaiPro-, Spro- ja Työsuojelupakki-järjestelmät. Riippuu tapahtuman luonteesta, mitä edellä mainituista ohjelmista käytetään. Ohjeet ilmoitusten tekemiseen löytyvät kaikkien työntekijöiden saatavaksi toimiston seinältä. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöillä, mutta Paula-kodin työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Kaikki ilmoitukset käsitellään yhdessä esihenkilön johdolla työyhteisöpalaverissa. Tällöin pohditaan vaativatko tilanteet toimenpiteitä, sekä miten vastaavat tilanteet voitaisiin tulevaisuudessa välttää.

Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi Paula-kodin esihenkilölle, joka aloittaa ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Paula-kodin henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro-ilmoitus aina tarvittaessa, sekä sovittu säännönmukaisuuksia, joista tehdään aina HaiPro-ilmoitukset.

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen Paula-kodin esihenkilölle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija.

Työsuojelupakki on työntekijöiden työväline turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Paula-kodissa esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta yhdessä henkilöstön kanssa. Kaikista tehdyistä ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Sosiaali- ja terveystoimialan johto saa säännöllisesti tiedot yksiköstä tulleista ilmoituksista sähköisten järjestelmien kautta.

Esihenkilö saa viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai mahdollisimman pian, riippuen haittatapahtuman vakavuudesta. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti, kiireettömien ilmoitusten käsittely aloitetaan viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsiteltynä kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

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 toistuminen jatkossa.

Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Mahdollisuuksien mukaan käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voitaisiin jatkossa välttää ja riskit minimoida.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Kaikki tehdyt ilmoitukset käsitellään läpi Paula-kodin työyhteisön kesken työyhteisöpalavereissa esihenkilön johdolla. Työyhteisöpalavereista jää myös kokousmuistiot, missä käsitellään haittatapahtumien läpikäynti. Paula-kodissa käytäntöjen muutoksista tiedotetaan kaikille työntekijöille raporttien yhteydessä sekä sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

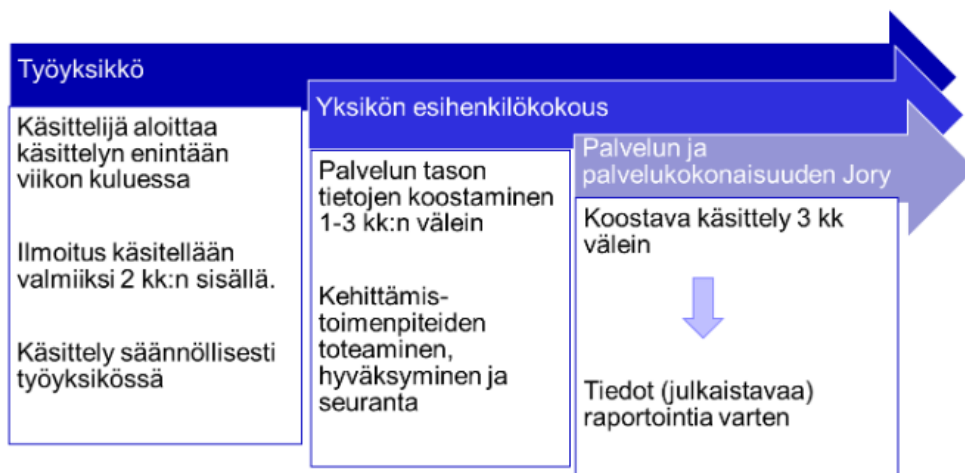
	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Työyhteisöpalaveri	Viikoittain	Palveluyksikön päällikkö	Muistio palaverista / Teams / Raportit
SPro	Työyhteisöpalaveri	Viikoittain	Palveluyksikön päällikkö	Muistio palaverista / Teams / Raportit
Työsuojelupakki	Työyhteisöpalaveri	Viikoittain	Palveluyksikön päällikkö	Muistio palaverista / Teams / Raportit

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

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

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

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



Epäkohta ja vaaratapahtumien käsittely palvelukokonaisuudessa.

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-, terveys- ja pelastustoimialalla 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.

Paula-kodissa pyritään arjen työssä arvioimaan, tunnistamaan, havaitsemaan sekä ennaltaehkäisemään vakavia vaaratapahtumia. Toimiston seinällä on ohjeistus jälkipurkuun, sekä Paula-kodissa on osa työntekijöistä käynyt Hetipurku-koulutuksia. Jokainen tapaus puretaan tilanteessa olleiden henkilöiden kesken mahdollisimman pian. Esihenkilö selvittää tilannetta ja päättää jatkosta oltuaan työntekijöihin yhteydessä. Jatkopurku on mahdollinen esihenkilön ja työterveyshoitajan kassa. Tämän jälkeen työntekijöille on myös mahdollista järjestää lisää tukea työterveydenhuollon kautta.

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

Paula-kodin työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia päivittäin. Niihin liittyvät asiat ja havainnot kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Myös lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen asiakkaalle antamat ohjeet ja niiden toteuttaminen dokumentoidaan. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyviä riskejä on puutteellinen tiedonkulku eri toimijoiden välillä, sillä Paula-kodin työntekijöillä ei ole oikeutta terveysasemien, yksityisten toimijoiden eikä sairaaloiden potilaskirjauksiin, tai niiden näkyminen Apotissa on usein rajoitettua. Asiakkailta on myös itse mahdollisuus estää ohjaajia näkemästä terveydenhuoltoon liittyviä tietoja asiakastietojärjestelmässä. Asiakkaalta pitää saada suostumus yhteistyön tekemiseen hoitotahojen kanssa. Tarvittaessa Paula-kodin työntekijöiden tulee olla yhteydessä hoitavaan tahoon puhelimitse tai Apotin työkoriominaisuutta käyttäen.

Tiedonkulun varmistamiseksi ohjaajat pyrkivät olemaan asiakkaiden tukena terveydenhuollon käynnillä. Sijaisten käyttöä näissä tilanteissa tulee välttää. Tilanteet tulee kuitenkin arvioida tapauskohtaisesti, sillä on myös tärkeää, että Paula-kodilla on aina lääkeluvallinen työntekijä paikalla, eli sijaisia ei pääsääntöisesti voi jättää yksin Paula-kotiin turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Paula-kodissa vältetään yksinyöskentelyä ja tilanteita, että talossa olisi paikalla vain sijaishenkilökuntaa.

Asiakkaiden vointia arvioidaan jatkuvan arjessa tapahtuvan havainnoinnin lisäksi vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa asumisen suunnitelmaa tehdessä. Asumisen toteuttamissuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan voinnin tilannetta ja laaditaan sen myötä tavoitteita. Suunnitelman tekemisen tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja arvioimiseen oman toimintakykynsä puitteissa. Kaikki asiakasta koskevat suunnitelmat tallennetaan asiakastietojärjestelmään.

Paula-kodin lähialueilla on hyvät harrastamismahdollisuudet, mitä on hyödynnetty yksilöiden ja yhteisön tasolla etenkin kesäaikaan. Vaikka liikunta- ja harrasteryhmät ovat usein ohjaajavetoisia, kannustetaan asiakkaita menemään keskenään tai itsenäisesti harrastusmahdollisuuksien ääreen. Tuemme myös asiakkaita mielekkään tekemisen, sekä heille sopivien palvelujen, harrastusten ja sosiaalisten kontaktien löytämisessä. Itsenäistymistavoitetta silmällä pitäen pyrimme aina vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja itsenäistä pärjäämistä.

Paula-kodin asiakkaat käyttävät julkista terveydenhuoltoa. Paula-kodin asiakkaiden terveydenhuollosta vastaavat ensisijaisesti:

- Haagan terveysasema
puh. 310 49270
Huovitie 5 00400 Helsinki
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/terveysasemat/terveysasemien-yhteystiedot/haagan-terveysasema>
- Laakson psykiatrian poliklinikka
puh. +358 9 310 5015
Lääkärintäti 8 F
<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/mielenterveyspalvelut/psykiatrian-poliklinikka/laakson-psykiatrin-poliklinikka>
- Kehitysvammapoliklinikka
puh. +358 9 310 40400
Sofianlehdonkatu 8, A-rakennus, 00610 Helsinki
<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaispalvelut/terveys-ja-kuntoutuspalvelut/kehitysvammapoliklinikka>

Päivystysapua asiakkaamme saavat Haartmanin sairaalan päivystyspoliklinikalta. Haartmanissa hoidetaan ympäri vuorokauden vaativaa kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita. Siellä hoidetaan iltaisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä myös asiakkaita, joiden sairaus tai vamma ei voi odottaa oman terveysaseman aukeamista. Päivystysapu-puhelinpalvelusta p. 116 117 saa terveydenhuollon ammattilaisen apua, neuvoja ja ohjeita ympäri vuorokauden. Päivystysapuun

tulisi soittaa ennen päivystykseen hakeutumista. Haartmanin sairaala toimii osoitteessa Haartmaninkatu 4. Päivystyksen tiedot osoitteessa: https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/sairaalat/haartmanin-sairaala-ja-paivystys/haartmanin-paivystys/Vakavissa_ja_akillisissa_sairastapauksissa_ja_vammoissa_tulee_soittaa_Hatakeskukseen_112.

4.3.2 Ravitsemus

Paula-kodissa ei ole tällä hetkellä käytössä ateriapalvelua, vaan asiakkaat huolehtivat ruokahuollosta itsenäisesti ohjaajien tuella. Jos asiakkaiden tuen tarpeet muuttuvat, on ateriapalvelu järjestettävissä. Vaikka vastuu ruokahuollosta on asiakkaalla itsellään, tuetaan asiakkaita yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tarpeiden mukaan asiakkaiden kanssa voidaan käydä kaupassa ja ohjata tekemään edullisia ja terveellisiä valintoja. Asiakkaiden kanssa voidaan laatia yhdessä ostoslistaa tai harjoitella ruokabudjetista kiinni pitämistä. Asiakkaita muistutetaan säännöllisen ruokailun tarpeellisuudesta. Asiakkaat saavat myös yksilöohjausta keittiössä toimimiseen ja erilaisten reseptien tulkitsemiseen sekä ruuan valmistamiseen.

Tämän lisäksi Paula-kodissa järjestetään asiakkaiden toiveesta satunnaisia ruokaryhmiä, jolloin asiakkaat valitsevat mitä ruokia he haluaisivat opetella valmistamaan ja kaupassa käynti ruuan valmistamisineen tapahtuu ryhmässä ohjaajien tuella. Yhteiskeittiö on asiakkaille käytössä aamusta ilta yhdeksään ja keittiössä on käytössä vuoronvarauslista. Asiakkailla on omilla asunnoissaan minikeittiöt, missä voivat säilyttää ja lämmittää ruokia.

Mahdollisiin yhteisiin ruoanlaitto- ja leivontaohjaushetkiin Paula-kotiin tilataan elintarvikkeita tukusta tai kaupassa käymällä. Kauppakäynneille ja -tilauksiin tehdään bosti S-ryhmän kauppoihin, mikä toimii maksuvälisenä. Paula-kodissa on myös hätävararuokaa varattuna ja asiakkailta voidaan tarvittaessa veloittaa ateriamaksu. Yksittäispakattuja ruoka- ja leivontavalmisteita löytyy sekä pakastimesta että kuivavarastosta. Asiakkaille on lisäksi aina tarjolla jotain pientä purtavaa veloituksetta vapaasti otettavaksi; vähintäänkin kuivat tuotteita, kuten puurohiutaleita, myslä tai näkkileipää, jos nälkä tai ruokatilanne pääsee yllättämään.

Viikonloppuisin asiakkailla on mahdollisuus osallistua brunssille. Ilmoittautuminen tapahtuu aiemmin viikolla ja loppuviikosta käydään brunssille osallistujien kanssa lähikaupassa. Brunssi valmistetaan ohjatusti tai itsenäisesti, riippuen osallistujien tarpeista. Paula-kodissa on päivittäin aamuisin ja iltapäivisin yhteiset kahvit, jotka asiakkaat itse keittävät yhteisessä ruokailutilassa.

Koska asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan, ei Paula-kotia koske elintarvikelakiin perustuvaa Omavalvontasuunnitelma Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston toimipisteille. Henkilökunnan jäsenet ovat kuitenkin suorittaneet hygieniapassin. Paula-kotiin on mahdollisuus järjestää ateriapalvelu, jos asiakaskunnan muutoksien myötä se tulee tarpeelliseksi.

Ravitsemukseen liittyvät riskit ovat yleensä sellaisia, joissa asiakas ei kykene tai halua syödä riittävästi tai tarpeeksi monipuolisesti. Taloudenhallinnan haasteet voivat helposti heijastua yksipuolisene ruokavalioon. Jotta asiakkailla olisi varmasti varaa pitää ravitsemuksestaan huolta, on monien asiakkaiden kanssa tehty erilaisia järjestelyjä, kuten laskutuslupia tai asiakastilejä kauppoihin.

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 tartunnanjaljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toimintaan.

Paula-kodissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Konsultaatioapua saa kaupungin hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Paula-kodissa työntekijöillä on hygieniapassit ja tehtävässä vaadittava rokotesuoja. Nimettyinä hygieniavastaavina toimivat Anne-Leena Sell ja Arja Helanen. Paula-kodissa yhteistiloissa on kaikilla mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Kaikissa

tilanteissa noudatetaan hyvää hygieniää ja käytetään tarvittavia suojavälineitä, kuten käsineitä. Myös keittiöpäähineitä on käytettävissä.

Palmian ammattisiivous käy siivoamassa yhteistilat kahdesti viikossa. Yhteiskeittiön siivous ja roskien vienti tapahtuu ohjaajien toimesta päivittäin. Paula-kodissa on oma kansionsa yövuorossa tehtävien siivousaskareiden ohjeistuksille ja seurannalle. Paula-kodin oma Jätehuoltosuunnitelma löytyy mm. toimiston ilmoitustaululta. Sen päivittämisestä vastaavat ekotukihenkilöt Arja Helanen ja Jessica Sotkasiira.

Paula-kodissa noudatetaan Helsingin kaupungin ohjeistuksia maskien ja muiden suojausvälineiden käytöstä. Henkilökunta tulee työpaikalle ainoastaan terveenä. Myös asiakkaita tiedotetaan koronaan liittyvistä ohjeistuksista ja niiden vaikutuksista Paula-kodin arkeen.

Asiakkaiden terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan päivittäisessä kanssakäymisessä. Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja asuntojen siisteyden ylläpidossa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaiden yksilöllisissä asumisen palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Kodinhoidolliset tehtävät ovat olennainen osa asumisen harjoittelua. Pyykkihuollosta asiakkaat huolehtivat sekä itsenäisesti että ohjattuna ja muistuteltuna. Paula-kodissa asiakkailla on käytössä pesutupa sekä siivouskomero, josta löytyvät kaikki tarvittavat siivousvälineet. Pesutupa toimii keittiön lailla vuoronvarauskäytännöllä. Satelliittiasuntojen asiakkaat käyttävät omaa pesukonettaan tai taloyhtiönsä pyykkitupaa, sekä omia siivousvälineitä.

Paula-kodissa lämpeää lauantaisin asiakkaille sauna ja halutessaan asiakkaat saavat oman saunavuoron myös muulle viikolle. Asiakkaita kannustetaan hyödyntämään saunavuoroa tarjoamalla saunojille lauantaisin saunamakkarat.

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 päivitetävään 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.

Vammaistyön yhteisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta on Paula-kotiin laadittu oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet mm. lääkkeiden tilaamiskäytännöille, lääkkeiden jakamiselle ja antamiselle, sekä lääkekaapin avainten, lääkkeiden ja lääkejätteiden säilyttämiselle, ja lääkekaapin siivoukselle sekä lääkehoitoon perehdyttämiselle. Paula-kodin lääkehoitosuunnitelma löytyy lääkehuoneesta, selvästi nimikoidusta lokerosta. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyvät kaikki työntekijät. Suunnitelma on viimeksi päivitetty vuonna 2024.

Paula-kotiin on nimetty kaksi lääkehoitovastaavaa; sairaanhoitajat Teija Nykänen ja Päivi Kanerva, joiden tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa seurata ja valvoa turvallisen

lääkehoidon toteutumista. Lääkehoitovastaavat huolehtivat myös uusien työntekijöiden perehdyttämisestä.

Kaikilla vakituksessa työsuhteessa olevilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkehoitolupa, joka uusitaan viiden vuoden välein. Myös määräaikaisilta sijaisilta, pois lukien tuntityöntekijät edellytetään lääkehoitolupaa. Riskinä turvallisen lääkehoidon toteuttamiselle voivat olla sijaiset, joilla ei ole riittävää koulutusta eikä tarvittavia lupia. Tällöin Paula-kodissa järjestetään työvuorosunnittelun keinoin toiminta siten, että työvuoroissa on riittävästi lääkehoitoluvan omaavia työntekijöitä. Paula-kodissa toteutetaan PKV-lääkkeille seurantaa. Lääkepoikkeamista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Lääkepoikkeamien jälkeen arvioidaan yksikön toimintaa ja tilanteiden ennaltaehkäisyä.

Paula-kodissa asiakkaiden lääkkeet säilytetään asianmukaisesti toimiston lukollisessa lääkehuoneessa. Lääkkeenanto doseteista tapahtuu keittiössä, missä dosetit ovat lukollisessa lääkekaapissa. Osa asiakkaista huolehtii lääkkeiden hankinnasta, säilyttämisestä sekä niiden käyttämisestä ja ottamisesta itsenäisesti.

Asiakkailla on mahdollisuus luoda tiliasiakkuus lähiapteekkiin (Etelä-Haagan apteekki), sekä saada lääkkeet Paula-kodin henkilökunnan tekemässä apteekkitilauksessa. Tilaukset tehdään EasyMed-järjestelmän kautta. Asiakkaan toimintakyky ja lääkitys huomioiden, asiakkaiden kanssa jaetaan lääkkeet yhdessä, jotta myös he oppisivat turvallista lääkehoitoa.

Turvallisen lääkehoidon perusta on kokonaisvaltaisen lääkityksen selvittäminen, josta vastaa lääkäri. Lisäksi Apotti-järjestelmä ilmoittaa mahdollisista interaktioista. Lääkelistalla tulee olla vain lääkärin määräämiä lääkkeitä, joista on selkeät annosteluohjeet. Asiakkaiden itse ottaessa lääkkeensä voi olla hankalaa seurata ja ohjata asiakkaan lääkitystä. Näissä tilanteissa tulee yhdessä asiakkaan kanssa arvioida hänen kykyään hoitaa lääkitystään.

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 lääkitsemissä 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 lääkitsemissä laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Vastuut, koulutuksista huolehtiminen sekä toiminnan seurantatavat kuvataan yksikön omavalvontasuunnitelmassa.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Medusalaitekisterin ylläpito ostetaan HUS Lääkintäteknikalta. Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

Lääkitsemissä laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintäteknikka sekä laitehoitajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintäteknikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laitekisteriin.

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitehoitajat, sairaalatoimintojen

opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitettut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

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

Paula-kodissa on käytössä joitain yhteisiksi tarkoitettuja mittaamisvälineitä (verenpaine, paino ja lämpö). Paula-kodissa noudatetaan toimintaohjetta ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla” (TOIM010). Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Terveystieteiden laitteen vastaa Paula-kodin esihenkilö, joka myös inventoi laitteet vuosittain toimialan ohjeiden mukaisesti.

Työyksikön nimetyt vastuuhenkilöt: Palveluyksikön päällikkö, sekä sairaanhoitajat Päivi Kanerva

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkuus sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa 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-ilmoitukseen tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta tai haetun palvelun myöntämisestä.

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Paula-kotiin hakeudutaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kautta, joka tekee palvelusuunnitelman sekä täyttää SAS-arvion ja toimittaa sen kehitysvammahuollon SAS-työryhmälle.

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 vähäisyys tai kipu.

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille 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 selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiseksi (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. Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaa tai alaikäisen lapsensa hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

Helsingin kaupungin vammaisneuvonta ohjaa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei vielä ole nimettyä sosiaalityöntekijää.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Lisäksi suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Palvelusuunnitelman päivittäisestä vastaa sosiaalityöntekijä.

Paula-kodissa asiakkaalle laaditaan asumisen toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan annetun palvelun kannalta tärkeimmät tiedot, tavoitteet ja keinot palvelun toteutumiseen arjessa. Asumisen toteuttamissuunnitelma luodaan tukemaan asiakkaan ohjausta. Sitä laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan kesken, asiakkaan toimintakyky huomioiden. Suunnitelmasta selviää käytännönläheisesti, millaista ohjausta asiakas tarvitsee esim. kodinhoitoon, itsestään huolehtimiseen, taloudellisten asioiden hoitamiseen, tai asiointeihin.

Asumisen toteuttamissuunnitelma päivitetään vuosittain, tai aina tuen tarpeen tai elämäntilanteen muuttuessa. Suunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmä Apottiin. Ohjaajien päivittäinen ohjaustoiminta perustuu asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Paula-kodissa asiakkaat osallistuvat oman arkensa suunnitteluun. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mm. antamalla asiakkaalle vapaus valita ja päättää omista jokapäiväisistä toimistaan ja asioistaan, sekä kunnioittamalla asiakkaiden yksityisyyttä. Tuetaan asiakkaiden mahdollisuuksia omannäköiseen yksilölliseen elämään. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät otetaan huomioon niin arjessa kuin toimintaa mietittäessä. Nämä kirjataan asiakastietojärjestelmään näkyväksi. Paula-kodissa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Paula-kodissa asiakkaita kohtaan ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Hankalissa tilanteissa pyritään keskustelemalla saamaan asiakasta hyödyttävä yhteinen ratkaisu. Henkilökunnan ja asiakkaan molempien osapuolien näkökulma kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Häätätapauksissa otetaan yhteys pelastuslaitokseen, numeroon 112, tai vartijapalveluun (Palmia).

Osalle Paula-kodin asiakkaille laaditaan suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi (IMO-suunnitelma). Suunnitelma tehdään Apotti – asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, työ- ja päivätoimintojen ja tarvittaessa asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Tarpeen mukaan työntekijät voivat konsultoida myös Kehitysvammapoliklinikan työntekijöitä, kuten puheterapeuttia tai psykologia.

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 tulleen kuulluksi 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.

Paula-kodissa pidetään kuukausittain kotikokouksia, joissa asiakkaat voivat osallistua toiminnan ja laadun kehittämiseen. Kotikokouksissa käsitellään Paula-kodissa asumiseen ja yhteisöön liittyviä asioita, sekä yksilöiden toiveita, ajatuksia ja kehitysehdotuksia. Asiakaskokouksista laaditaan muistiot. Sekä menneet että kuluvan kuukauden muistiot löytyvät ilmoitustaululta, jotta ne ovat kaikkien asiakkaiden saatavilla ja helposti luettavissa. Kotikokouksiin osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistujamäärä on usein aika vähäinen. Niinpä toiveita ja kehitysehdotuksia käsitellään muutoinkin, kuin kotikokouksissa. Työntekijät tuovat niitä käsiteltäväksi henkilökunnan kesken työyhteisöpalaverissa. Osallisuutta tuetaan myös päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa, antamalla asiakkaiden vaikuttaa arkeensa ja talon asioihin.

Paula-kodissa osallisuutta edistetään luomalla erilaisia osallistumismahdollisuuksia päivittäisissä palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa. Lisäksi vahvistetaan asiakkaiden toimijuutta yhteiskunnan jäsenenä mm. lisäämällä heidän mahdollisuuksiaan toimia ilman ohjaajia myös Paula-kodin ulkopuolella. Asiakkaita tuetaan kiinnittymään eri toimintoihin, kuten kouluun, työelämään, päivätoimintaan tai harrastuksiin. Asiakkaan tilanteesta riippuen näitä paikkoja etsitään, haetaan, ja niihin tutustutaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaita ohjataan toimimaan eri yhteistyötahojen ja paikkojen suhteen. Asiakkaiden itsenäistä liikkumistaan ja elinpiirin laajentumista tuetaan esimerkiksi harjoittelemalla julkisten kulkuvälineiden, reittien ja reittioppaiden käyttöä. Asiakkaita kannustetaan myös luomaan sosiaalisia suhteita Paula-kodin ulkopuolella. Paula-kodin ohjaajat tukevat asiakkaita sen verran, kun on tarpeellista, muuten asiakkaita rohkaistaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen. Tarvittaessa asiakkaille voidaan etsiä hänen elämäntilannettaan tukevia tukiverkostoja, esimerkiksi työvalmentajaa tai tukihenkilöä.

Paula-kodillaosallisuutta ja yhteisöllisyyttä vahvistetaan myös säännöllisesti olevilla yhteisillä retkillä, ulkoiluilla ja juhla-illoilla. Näihin asiakkaat voivat halutessaan osallistua.

Omaisiin pidetään yhteyttä tarvittaessa erilaisin viestintäkeinoin.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveystalvuluista 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.

Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään sekä palveluissa, toimialalla että kansallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen tähtää kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaiseen mahdollisuuteen antaa palautetta. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnankoulutuksissa 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 terveystalvuluissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Otamme Paula-kodilla palautetta mielellämme vastaan toiminnan kehittämiseksi ja laadukkaan palvelun varmistamiseksi. Asiakaspalautetta kerätään ja saadaan mm. asiakastapaamisten yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilöille puhelimitse ja sähköpostilla. Palautetta saadaan niin asiakkailta, heidän läheisiltään kuin yhteistyökumppaneiltakin. Paula-kodissa myös harjoitteluissa olleilta opiskelijoilta kerätään kirjallista palautetta sekä kehittämisehdotuksia palvelumme kehittämiseksi. Opiskelijat vastaavat Paula-kodin oman palautekyselyn lisäksi Kaupungin omaan opiskelijanohjauksen laatukselyyn, mikä löytyy kaupungin Intrasta. Vammaisten asumispalveluissa palautetta kerätään esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. Palautetta voi laittaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

Paula-kodilla on tehty asiakkaille matalan kynnyksen palauteboksi, johon asiakkaita on kannustettu laittamaan palautetta joko nimellään tai anonyymisti oman mielen mukaan. Palautelaatikko löytyy yleisistä tiloista.

Asiakastytyväisyyskysely on tehty keväällä 2024.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas tai potilas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä

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

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

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa. Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

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

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritetty pysyväsiohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin 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.

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus yksikön vastuuhenkilölle, eli Paula-kodin palveluyksikön päällikölle.

Tyytymättömyystilanteissa voi myös olla yhteydessä suoraan Paula-kodin asumisyksikköön tilanteen selvittämiseksi, tai olla yhteydessä Paula-kodin sosiaalityöntekijään Suvi Tähtiseen.

Lisätietoa aiheesta, sekä tarkemmat ohjeet muistutusten ja kanteluiden tekemiseen löytyy osoitteesta: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/tyytymattomyys-hoitoon-tai-palveluun>

6 Henkilöstö

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakatarpeita 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.

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

Paula-kodissa on yksikön asiakatarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa on otettu huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Paula-kodin henkilöstöä palkatessa esihenkilö haastattelee kunkin hakijan, sekä katsoo, että henkilöillä on esittää tarvittavat todistukset. Paula-kodin henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on

ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Tilapäistä työvoimaa esim. poissaolotilanteisiin rekrytoidaan Seure henkilöstöpalvelut OY:n kautta. Pidempään, määräaikaisiin sijaistuksiin pyritään rekrytoimaan etenkin tuttuja sijaisia sekä Paula-kodin harjoittelijana olleita sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita. Tästä esimerkkinä kesäsijaisuuksien tekeminen. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja heidän palkkaamisestaan on kaupungilla omat ohjeensa.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Paulakodin henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia sekä sosionomeja (AMK). Ohjaajilla on kokemusta mielenterveys-, päihde-, ja vammaistyöstä.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Palveluyksikön päällikkö	1	
Johtava ohjaaja	1	
Sairaanhoitaja	3	
Ohjaaja (AMK)	2	
Ohjaaja (koulutaso)	6	
Yhteensä	13	

Paula-kodissa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Tavallisesti kaikissa vuoroissa on ainakin 2 ohjaajaa kerrallaan. Palveluyksikön päällikkö ja johtava ohjaaja työskentelevät myös toisessa vammaispalvelujen yksikössä. Sairaanhoitajien tehtäväkuva ylettyy myös muiden Vammaispalvelut 2 yksiköiden lääkehoitoon, mm. lääkenäyttöjen osalta.

Vakituisessa työsuhteessa olevien työntekijöiden lisäksi Paula-kodissa käy useita tuttuja keikkatyöntekijöitä yksittäisiin työvoiman tarpeisiin, sekä määräaikaisiin työsuhteisiin. Paula-kodissa yksittäisiin keikkavuoroihin voi tulla myös tuntematon henkilö. Työvuorot järjestetään siten, että paikalla on aina yksi lääkeluvallinen henkilö. Sijaishaussa hyödynnetään Seure henkilöstöpalveluita.

Henkilöstöä koskeviksi riskitekijöiksi voidaan nimetä se, jos yllättävien poissaolojen edessä sijaisten tai henkilöstön saatavuudessa tai riittävydessä on haasteita. Sijaisten saatavuushaasteet voivat aiheuttaa turvallisuusriskin.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Työnantajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuuhenkilön 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.

Uusille työntekijöille ja opiskelijoille on laadittu oppaita koskien Paula-kodin toimintaa. Paula-kodista löytyy ”Tervetuloa Paula-kotiin”-opas, sekä sijaisten pikaopas. Tämän lisäksi on olemassa sähköinen perehdytyskansio, missä on paljon ohjeita. Uuden työntekijän perehdytysopas on päivitetty 2023, sekä lisäksi käytössä on perehdytyslista, jonka kautta voidaan seurata mitkä kaikki asiat ovat käyty läpi ja mitä on vielä perehdyttämättä. Uusien työntekijöiden ja sijaisten tullessa Paula-kotiin, esitellään toimitilat, sekä käydään heidän kanssaan turvallisuuskävely ja tärkeimmät turvallisuusohjeet läpi. Myös perehdyttäminen on olennainen osa turvallisuutta. Jokainen työntekijä ohjaa ja neuvoo uusia työntekijöitä ja opiskelijoita tahoillaan. Opiskelijoille nimetään omat ohjaajat. Kaikilla ohjaajilla on mahdollisuus lisäksi osallistua kaupungin koulutuksiin. Perehdytys- ja opiskelijavastaaviksi on nimetty Laura Holtari sekä Teija Nykänen.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi ja sen tulee selvittää työhyvinvoinnin toteutumista esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla. Paula-kodissa on mm. vastattu Fiilari-kyselyyn 2023 ja Kunta10-kyselyyn 2024. Työhyvinvoinnin tueksi henkilöstölle 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.

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. Yt-vastaava valitaan vaaleilla kahden vuoden välein. Paula-kodissa viimeisimmät vaalit on pidetty 2023 ja YT-vastaavaksi äänestettiin Anne-Leena Sell. Yhteistoimintavastaava toimii yhteistyössä esihenkilön kanssa. Vastuuhenkilö edistää kaupungin strategian ja tavoitteiden toteutumista sekä tuloksellista toimintaa yhdessä esihenkilön kanssa.

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. Esihenkilö vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan turvallisuuteen liittyviä lakeja, määräyksiä, ohjeita, toimintamalleja ja menettelytapoja. Turvallisuus on kaikkien yhteinen

asia ja jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista.

Tämän lisäksi työturvallisuutta parantavat Paula-kodissa yksintyöskentelyn välttäminen, sekä erilaiset yksikön turvallisuusjärjestelmät.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa. Paula-kodissa työskenteleviltä henkilöiltä vaaditaan siis rokotesuojaa. Työntekijät ottavat kausi-influenssarokotteen vuosittain.

Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan pääasiassa työterveyshuollossa. Helsingin kaupungin työntekijöille kausi-influenssarokotuksia annetaan myös eri työpisteissä aiemmin ilmoitetun aikataulun mukaisesti. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

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

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Paula-kodin turvallisuussuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden (esim. kulunvalvontakamerat, hälytys- ja kutsulaitteet) myös etäpalvelujen käytön periaatteet. Rakennuksen pohjapiirroksat on liitetty osaksi turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaa. Ne löytyvät Paula-kodin turvallisuuskansioista. Pohjapiirros on myös esillä eteisessä palohälytysjärjestelmäkaapin lähetyvillä.

7.1 Toimintaympäristö

Paula-koti sijaitsee Haagassa, hyvien kulkuyhteyksien ja ulkoilumahdollisuuksien lähellä. Asumisyksikkö sijaitsee kerrostalon alakerrassa, kahdessa eri kerroksessa. Alakerrassa sijaitsee kaikki 14 asuntoa sekä yhteistiloja, kuten keittiö ja ruokailutila, kaksi olohuonetta, harrastuhuone ja ohjaajien toimistot. Yläkerrassa sijaitsevat sauna ja pyykkitupa, sekä pienryhmätila ja ohjaajien sosiaalitilat. Yläkerta on lukittu palo-ovella, mihin eivät käy asiakkaiden avaimet, vaan ohjaajat päästävät asiakkaat pyynnöstä yläkerran tiloihin.

Asiakkaat käyttävät sisään tullessaan sekä poistuessaan pääovea, josta pääsee vapaasti poistumaan, mutta sisäänpääsyä valvoo henkilökunta. Lisäksi on varapoistumisteitä, joita käytetään vain hätätilanteissa. Turvallisuusriskinä on, että asiakkaat voivat päästää talon ulkopuolisia henkilöitä sisään. Tätä riskiä on pienennetty asentamalla oviin järjestelmä, mikä ilmoittaa ohjaajien puhelimeen oven avaamisesta.

Kerrostalokiinteistössä on tiloja, jotka ovat kaikkien kiinteistössä asuvien ja toimivien käytössä. Asumisyksikössä sijaitsevien asuntojen lisäksi pihapiirissä on 4 muuta asuntoa, joihin Paula-koti

tarjoaa yhteisöllistä asumista. Nämä asiakkaat mm. käyttävät pihan pyykkitupaa tai omaa pesukonettaan Paula-kodin pyykkituvan sijaan.

Asumisen palvelut/Asuntovuokraus vastaavat erityisryhmien tukiasuntojen vuokraustoiminnasta. Paula-kodin tilat sekä asunnot tehostetussa palveluasumisessa, yhteisöllisessä asumisessa ja tukiasumisessa ovat välivuokrattuja asuntoja. Paula-kodin kiinteistön, Laajasuontie 33 omistaa Helsingin kaupungin asunnot OY, joka vastaa myös kiinteistön huollosta.

Kiireettömät vikailmoitukset tehdään sähköisesti osoitteessa: [Asiointi ja asiakaspalvelu - Heka \(hekaoy.fi\)](#) Kiireellisen vikailmoituksen voi tehdä toimiston aukioloaikoina soittamalla asiakaspalveluun p. 09 5767 3000. Toimistoajan ulkopuolella kiireellinen vikailmoitus tehdään päivystysnumerossa p. 09 5767 3100.

Helsingin kaupungin palvelukartasta löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumispalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartta osoitteessa: <https://palvelukartta.hel.fi/>. Lisätietoa ja kuvaukset Paula-kodista löytyvät internetistä osoitteesta: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaispalvelut/asuminen/asumisyksikot/paula-koti>

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain tarkoituksena on väestön ja yksilön terveyden ylläpitäminen ja edistäminen sekä ennalta ehkäistä, vähentää ja poistaa sellaisia elinympäristössä esiintyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittaa (terveydensuojelu).

Tässä laissa tarkoitetaan terveyshaitalla ihmisessä todettavaa sairautta, muuta terveydenhäiriötä tai sellaisen tekijän tai olosuhteen esiintymistä, joka voi vähentää väestön tai yksilön elinympäristön terveellisyyttä.

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

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Paula-kodin yhteistilojen ja asuntojen kunnostustöistä vastaa kiinteistön omistaja Heka, joille vikailmoitukset havaituista puutteista tehdään. Osa mahdollisista muutostöistä kuuluvat vuokranantajalle eli Asumispalveluiden asuntovuokraukselle. Ohjaajat tekevät vikailmoitukset puutoksia havaitessaan.

Asuntoihin liittyvä riskitekijä on, jos asiakas ei itse kerro asunnossa hajonneista tai rikkoutuneista asioista. Asiakkaat myös mahdollisesti itse voivat hajottaa asunnosta putkistoja, sprinklerijärjestelmiä tai pistorasioita, mitä voidaan pitää turvallisuusuhkana. Ohjaajat käyvät asunnoilla kotikäyntien yhteydessä, missä havainnoidaan asuntojen kuntoa. Myös asiakkaiden asunnon siivouksen laiminlyönti voi aiheuttaa asiakkaille terveysriskin, sillä he vastaavat asuntonsa puhtaanapidosta itsenäisesti, ohjaajien tukemana. Siivouspalvelua asuntoihin ei ole, vaan puhtaanapitopalvelut rajoittuvat Paula-kodin yleisiin tiloihin. Asuntojen puhtaanapidon laiminlyönti altistaa myös asunnot ja asiakkaat tuholaisille. Tuholaisongelman havaittaessa asiasta ilmoitetaan viipymättä Hekalle vikailmoituksen kautta, jolloin Hekalta tulee työntekijä arvioimana tilannetta ja tilaamaan mahdolliset myrkytykset.

Ilmanvaihdon ongelmista työntekijät voivat olla Hekan lisäksi yhteydessä työterveyshuoltoon.

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Paula-kodin asumisyksikkö on osa kerrostalokiinteistöä ja pihapiiriä. Heka vastaa kiinteistön omistajana rakennuksen kunnosta tehdyistä selvityksistä ja ylläpitotöistä. Heka vastaa huoltosuunnitelmista kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin, sekä rakennuksen väestönsuojan laitteiden ja varusteiden huollosta ja kunnossapidosta, savunpoistolaitteiston testauksista, tai ilmanvaihtolaitteiden nuohouksesta ja puhdistuksesta. Lisäksi muut kiinteistöön liittyvät toimet, kuten tuholaiistorjunta tms. kuuluvat Hekan vastuualueelle. Työntekijät osaavat ottaa yhteyttä huoltoyhtiöön puutteita havaittaessa.

Työntekijät seuraavat toiminnassa käytettävien laitteiden kuntoa ja reagoivat havaitsemiinsa puutteisiin. Paula-kodilla on ohjaajien tiedossa yhteystieto-kansio, missä on tarvittavia yhteystietoja laitteiden ylläpitäjiin (tietotekniikka, kodinkoneet jne.)

Tilat pidetään järjestyksessä. Henkilökunta on omalla tahollaan vastuussa tilojen siistinä, hygienisenä ja puhtaana pitämisessä. Lisäksi työntekijät ilmoittavat Palmiaan siivouksessa puutteita havaitessaan. Työntekijöitä koulutetaan ja perehdytetään toimimaan työssään vastuullisesti ja turvallisesti, sekä noudattaa huolellisuutta toiminnassaan. Työntekijät tulevat vain terveenä töihin. Asiakkaita autetaan ja ohjataan toimimaan vastuullisesti heidän sairastuessaan, tartuntojen välttämiseksi.

7.3 Ympäristötyö

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

Paula-kotiin on nimetty ekotukihenkilö, joka opastaa ja kannustaa työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Ekotukihenkilö kehittää Paula-kodin toimintaa ympäristöstävällisemmäksi ja tekee ohjeistuksia esim. kierrättämiseen liittyvissä kysymyksissä. Ekotukihenkilön tehtäviin kuuluu Paula-kodissa myös jätehuoltosuunnitelman laatiminen ja päivittäminen. Toimiala tarjoaa ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Paula-kodin ekotukihenkilönä toimii Arja Helanen.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoaikaan. Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan.

Eriyisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu Paula-kodin vastuulle. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan Paula-kodin lääkehoitosuunnitelmassa.

Ohjaajat tukevat ja neuvovat asiakkaita kierrättämään jätteensä yleisissä tiloissa. Jätepisteillä on ohjeita kullekin kierrätysastialle. Asiakkaita kannustetaan kierrättämään myös omassa asunnoissaan. Paula-koti tilaa tarvittaessa Staralta tavaran kuljetuksen sortiasemalle.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Paula-kodissa on käytössä Everon OY:n hälytys- ja turvajärjestelmä. Everonin asiakastuki on aukisin arkisin klo 8-20, p. 030 030 4043. Etuovi aukeaa ohjaajilla olevista etäpainikkeista. Hätäuloskäyntien hälytysjärjestelmä hälyttää pienellä viiveellä, jos jotain poistumisteistä on käytetty.

Paula-kodissa on paloilmoitin ja -varoitin. Niiden käyttöön liittyvät ohjeistukset ovat kuvattuna turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa, ja ne kuuluvat myös kaikkien työntekijöiden

perehdytykseen. Palojärjestelmä testataan kuukausittain PIL Paloilmoitinliike Consulting Oy toimesta, p. 010 386 9800.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Palojärjestelmä testataan kuukausittain PIL Paloilmoitinliike Consulting Oy toimesta, p. 010 386 9800.

Paula-kodin yleisten tilojen puhtaanapito ostetaan Palmia Oy:ltä. Kentällä vastaa siivouslaadusta ja perehdytyksestä kaksi ohjaajaa; Hedilis Mekki p. 0405731881 hedilis.mekki@palmia.fi sekä Noman Muhammad p. 0401682489 noman.muhammad@palmia.fi

Lisäksi Paula-kodissa on Palmia Oy:n vartijapalvelu, joka palvelee 24/7 tarvittaessa.

7.5.1 Kuljetukset

Paula-kodin asukkaat kulkevat eri liikennevälineissä itsenäisesti ja omakustanteisesti. Paula-kodin ohjaajilla on käytössään HSL:n matkakortteja ohjaajien käyttöön asiointikäynneille sekä satelliittiasiakkaiden kotikäyntejä varten. Poikkeustilanteissa matka kuljetaan Taksi Helsinki - taksikorteilla.

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 terveystieteiden omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan Laadun ja valvonnan tuki - yksiköstä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista.

Paula-kodin omavalvonnasta vastaa esihenkilö. Lisäksi yksikköön on nimetty omavalvontavastaavaksi Laura Holtari, joka päivittää omavalvontasuunnitelmaa yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

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.

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

Omaavontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajat ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö. Lisäksi omaavontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

Paula-kodin omaavontasuunnitelman uusin versio löytyy aina yhteistilojen ilmoitustaululta.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Pvämäärä:

Lila-Marjut Rajamaa, Vammaispalvelut 2 päällikkö

Tiina Nordin, Palveluyksikön päällikkö

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi