



# Omavalvontasuunnitelma 2025

## Tullivuoren ryhmäkoti

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>4</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>5</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	6
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>8</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	9
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	9
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	11
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	12
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	12
4.3.2	<i>Ravitseminen</i>	12
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	13
4.4	Lääkehoito	13
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	13
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	14
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>15</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	15
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	15
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	16
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	17
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	17
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	18
5.7	Muistutukset ja kantelut	18
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>19</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	19
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	20
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	20
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	21
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	22
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>23</b>
7.1	Toimintaympäristö	23
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	23
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	23
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	24
7.3	Ympäristötyö	25
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	25
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	26
7.5.1	Kuljetukset	26
7.5.2	Ateriapalvelut	26
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>26</b>
8.1	Raportointi	26
8.2	Arkistointi ja viestintä	27
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	27

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Tullivuoren ryhmäkoti
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Tullivuoren ryhmäkoti tarjoaa kodinomaista asumista seitsemälle alle 18-vuotiaalle lapselle ja nuorelle. Yksikössä on kaksi kerrosta, joista toisessa asuu kolme lasta ja toisessa neljä. Asukkailla on omat huoneet, ja molemmissa kerroksissa on kaksi yhteistä kylpyhuonetta. Myös ruokailutila ja olohuone on molemmissa kerroksissa yhteinen. Tilat ovat pienet ja kodinomaiset.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omaavaltasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan tai tilanteen olennaisesti muuttuessa.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	Palveluyksikön päällikkö Pauliina Viljanen 09 310 32483 <a href="mailto:pauliina.viljanen@hel.fi">pauliina.viljanen@hel.fi</a>  Henkilöstörakenne: Lähihoitaja (12) Sairaanhoitaja (2)

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Grupphemmet Tullivuori
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Grupphemmet Tullivuori erbjuder ett hemtrevligt boende för sju barn och ungdomar under 18 år. Enheten har två våningar. De boende har sina egna rum och det finns två gemensamma badrum på varje våning. Det finns också en gemensam matsal och ett vardagsrum på båda våningarna. Rummen är små och hemtrevliga.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Planen för egenkontroll uppdateras varje år eller då verksamheten förändras väsentligt.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR</b>	Enhetschef Pauliina Viljanen 09 310 32483 <a href="mailto:pauliina.viljanen@hel.fi">pauliina.viljanen@hel.fi</a>  Personalstruktur: Närvårdare (12) Sjukskötare (2)

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

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.

Tullivuoren ryhmäkoti kuuluu perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammaispalveluja ja sen vammaispalvelut 1- yksikköä. Vammaispalvelujen johtajana toimii Sanna Rautalammi, ja vammaispalvelut 1 yksikköä johtaa vammaispalvelujen päällikkö Pauliina Vähäpesola. Tullivuoren ryhmäkodin esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Pauliina Viljanen.

Tullivuoren ryhmäkoti tarjoaa kodinomaista asumista seitsemälle alle 18-vuotiaalle lapselle ja nuorelle. Yksikössä on kaksi kerrosta, joista toisessa kerroksessa asuu kolme lasta ja toisessa neljä lasta. Kaikilla asukkailla on oma huone, jonka lisäksi molemmissa kerroksissa on kaksi yhteistä kylpyhuonetta asukkaiden käyttöön. Ruokailutila ja olohuone on molemmissa kerroksissa yhteinen. Tilat ovat pienet ja kodinomaiset. Tullivuoren asukkaista osa tarvitsee ohjauksellista apua ja tukea arjessaan, kun taas osa tarvitsee hoidollisempaa huolenpitoa.

## 1.2. Yksikön tiedot

Tullivuoren ryhmäkoti  
PL 70852  
00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite: Tullivuorentie 4 A, 00700 Helsinki

Alakerta ohjaajat p. 09 310 22915  
Yläkerta ohjaajat p. 09 310 22913

Vastuuhenkilö:  
Palveluyksikön päällikkö Pauliina Viljanen p. 09 310 32483

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

# 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja luottamushenkilöitä, ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsernissa. Esihenkilöt vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

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

Helsingiläisten hyvinvointi, terveys ja turvallisuus rakentuvat yhteistyöllä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen tehtävänä on lisätä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä oikea-aikaisesti asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja.

Tullivuoren ryhmäkoti tarjoaa vammaispalvelulain mukaista ympärivuorokautista palveluasumista helsinkiläisille kehitysvammaisille alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat ohjausta ja avustusta, tai hoidollista huolenpitoa jokapäiväisessä arjessaan.

Tullivuoren ryhmäkodin toiminta-ajatuksena on, että ryhmäkodin toiminta lähtee asiakkaiden tarpeista. Työntekijät auttavat, hoitavat, ohjaavat ja tukevat asiakasta tämän päivittäisissä tarpeissaan ja toiminnoissaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta siten, että asiakas voi viettää mahdollisimman omannäköistä ja ikätasoisia elämää kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan. Toiminta on asiakaslähtöistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista, perustuen asiakkaan yksilölliseen asumisen toteuttamissuunnitelmaan, jossa otetaan aina huomioon lapsen ikä. Suunnitelmien ja tavoitteiden laatimisessa kuullaan lasta ja hänen huoltajiaan ja annetaan heille vaikuttamismahdollisuus.

Toimintaa ohjaa sosiaalialan yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet, jotka näkyvät erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena, asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, sekä asiakkaan kunnioittavana ja arvostavana kohtaamisena. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat myös vastuullisuus ja turvallisuus, sekä alaikäisen lapsen normaalin kasvun ja kehityksen tukeminen ja kasvatuksellinen toiminta.

Ohjaajien antama tuki on monimuotoista ja jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä. Asiakkaille annetaan ikätasoisesti vastuuta oman arjen suunnittelusta ja toteuttamisesta. Työntekijät auttavat, ohjaavat ja tukevat asiakkaita arjen hallinnassa, sekä terveydentilaan, hygieniaan, lääkehoitoon ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Tavoitteena on tukea kasvavan lapsen ja nuoren yhdenvertaisen arjen toteutumista läpi kasvuiän.

## 3 Riskien hallinta

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

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tunnistetut riskit on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan kyseisiin asiakokhtiin. Esim. hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit on kirjattu suunnitelmaan ko. otsikon alle.

Vammaispalveluissa asiakasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Tullivuoren ryhmäkodissa tehdään jatkuvaa riskienkartoitusta yksikön esihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä. Kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Saatua tietoa käytetään pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä.

### **3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi**

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokuutta ja tuottavuutta. Tullivuoren ryhmäkodissa vaarojen arviointi suoritetaan kerran vuodessa tai tilanteen oleellisesti muuttuessa siten, että esihenkilö yhdessä työntekijöiden kanssa kartoittaa ja arvioi mahdolliset vaaroja aiheuttavat tilanteet. Työsuojelupakki-ohjelman avulla henkilöstö voi kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa työpaikkansa vaara- ja kuormitustekijät. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Viimeisin vaarojen arviointi on tehty Tullivuoren ryhmäkodissa syyskuussa 2024. Suunnitelma arvioidaan vuosittain tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty Tullivuoren ryhmäkodissa vuonna 2022.

Turvallisuusohjeiden ja toimintamallien tavoitteena on ennaltaehkäistä tapaturmia ja vaaratilanteita. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään vaara- tai hätätilanteessa toimimiseen. Uusien työntekijöiden aloittaessa työskentelyn Tullivuoren ryhmäkodissa heidän kanssaan tehdään turvallisuuskävely sekä käydään tärkeimmät turvallisuusohjeet läpi. Toimitilan osoite on laitettu molemmissa kerroksissa selvästi näkyvälle paikalle hätänumeron yhteyteen.

### **3.2 Varautuminen ja valmius**

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallinta-ohje määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakas-/potilasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Tullivuoren ryhmäkodilla on syyskuussa 2024 päivitetty turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sisältää pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät ja vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedon siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuus- tai poikkeustilanteissa toimitaan.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Linjajohdon ohjeiden mukaisesti henkilökunnan tulee käydä säännöllisesti Pelastustoimen järjestämässä alkusammutuskoulutuksessa sekä ylläpitää ensiaputaitojaan käymällä ensiapukoulutuksessa 3 vuoden välein. Tullivuoren ryhmäkodin työntekijöillä on voimassa oleva alkusammutus- ja ensiapukoulutus. Helsingin kaupungin pelastustoimen turvallisuuskouluttajan järjestämä turvallisuuskävely ryhmäkodin tiloissa on järjestetty marraskuussa 2024. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

### **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 internetsivuilla. Selosteen sisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa.

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

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

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

Tietoturvalta tarkoitetaan toiminnassa käytettävien tietojen turvaamista vääristymiseltä ja asiattomalta käytöltä, sekä sen varmistamista, että tiedot ovat saatavilla, kun niitä tarvitaan. Käsiteltiin henkilö- ja asiakastietojärjestelmissä, paperilla, kuvina tai keskustelemalla, tulee työntekijöiden varmistaa, etteivät tiedot joudu ulkopuolisten käsiin.

Vammaispalveluissa on käytössä asiakastietojärjestelmä Apotti. Esihenkilö vastaa siitä, että kaikki työntekijät saavat riittävän perehdytyksen Apotti - asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä vammaispalveluiden kirjaamiseen liittyviin sovittuihin toimintatapoihin. Työntekijä käy Apottikoulutuksen työsuhteen alkaessa. Jokaiseen toimipisteeseen on nimetty Apotti tukihenkilöitä, jotka auttavat työntekijöitä järjestelmän käyttöön ja asiakastietojen dokumentointiin liittyvissä asioissa. Tullivuoren ryhmäkodin Apotti-tukihenkilöt ovat Eveliina Saarinen ja Iida Haanpää. Apotin tukiportaalista löytyy ohjeita, oppaita, koulutusvideoita sekä harjoitteluympäristö. Sosiaali- ja terveystoimialan intranetistä löytyy myös Tietosuojakäsikirja, joka on kattava oheistus kaikille henkilötietoja käsitteleville työntekijöille.

Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäjä tulee yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009). Toimintayksikön esihenkilö

vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä tietosuojasioihin, kirjaamiskäytäntöihin sekä salassapitovelvollisuuteen liittyvissä asioissa. Jokaisella vakituisella tai pidempiaikaisella sijaisella on Apottiin omat oikeudet. Esihenkilö myöntää työntekijöille Apotti - käyttöoikeuden aina työsuhteen mittaiseksi. Mikäli työntekijän työsuhde päättyy, poistaa esihenkilö käyttöoikeuden viipymättä. Jokaisella työntekijällä on oma, henkilökohtainen käyttäjätunnus Apotti asiakastietojärjestelmään. Tunnusta ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Saatuaan Apottiin käyttöoikeudet, työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojärjestelmän käytössä sekä olemaan käyttämättä järjestelmää muuhun kuin työtehtäviensä hoitoon. Työntekijä hankkii myös Sote-ammattikortin, jota käytetään Apottiin kirjautumiseksi. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijän käyttöoikeudet ovat tehtävien mukaiset ja ajantasaiset.

Käyttöoikeuden saatuaan työntekijä sitoutuu käsittelemään vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin hänellä on asiakassuhde tai muu perusteltu syy. Työntekijän vaitiolovelvollisuus koskee kaikkea asiakastietojärjestelmässä olevaa tietoa. Asiakkaita koskevien tietojen käsittely vaatii aina ammatillista harkintaa. Työntekijän tulee kyetä arvioimaan, mitä tietoja hän todella tarvitsee työtehtäviensä hoitamiseen. Asiakaskertomukseen kirjataan ainoastaan asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta oleelliset asiat. Asiakasta koskevat tiedot päivitetään viipymättä ja päivittäiskirjaukset tulee tehdä mahdollisimman reaaliaikaisesti. Hallintolaki (434/2003, 9§) velvoittaa viranomaista käyttämään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Tekstin tulee olla asiakasta kunnioittavaa. Asiakasta kirjataan vain käyttötarkoituksen kannalta tarpeellinen tieto. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja käsitteitä ja lyhenteitä. Arkaluonteisia tietoja kirjataan vain jos tiedot ovat hoidon kannalta välttämättömiä.

Työntekijät kirjautuvat ulos työasemilta aina kun poistuvat koneen ääreltä tai lopettavat työskentelyn. Työasemia ei saa jättää auki, jotta asiakastiedot eivät päädy ulkopuolisten käsiin. Asiakasta ja hänen asioistaan keskusteltaessa tulee huolehtia, etteivät tiedot päädy ulkopuolisten tietoon. Työntekijöiden vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättyttyä.

Sellaiset asiakastietoja sisältävät paperit ja muut dokumentit, jotka eivät ole Apotissa, säilytetään ryhmäkodin lukitussa toimistossa. Tarpeettomat asiakasta koskevat asiakirjat hävitetään viemällä ne tietoturvasäiliöön, joka sijaitsee Tullivuoren ryhmäkodin alakerran toimistossa. Asiakirjoja ei hävitetä silppuamalla.

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

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

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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



## 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 terveyspalveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

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

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

Tullivuoren ryhmäkodissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Tullivuoren ryhmäkodissa asiakkaita kohdellaan Helsingin kaupungin eettisten periaatteiden ja arvojen mukaisesti. Helsingin kaupungilla on käytössään HaiPro- ja SPro- järjestelmä, johon tehdään ilmoitukset havaituista epäkohdista palvelujen toteuttamisessa.

### 4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltilanteista.

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

Tullivuoren ryhmäkodin esihenkilö kannustaa ja huolehtii työntekijöiden ohjeistuksesta vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen. Ilmoittamisen prosessi käydään yksikössä säännöllisesti läpi, jotta henkilöstö tunnistaa tilanteet ja ilmoittaa niistä. Esihenkilö ohjaa arjessa

henkilöstöä ilmoittamaan järjestelmän kautta, kun keskusteluissa nousee vaaratapahtuma tai epäkohta esille. Yksikön työntekijät ohjataan koulutuksiin, joissa käsitellään epäkohtien ilmoittamisvelvollisuutta ja vastuuta.

#### 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Mahdollisuuksien mukaan käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voitaisiin jatkossa välttää ja riskit minimoida. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, tapaturman tai katkoksen hoito- ja palveluketjussa havainnut työntekijä tekee ilmoituksen vaaratapahtumasta HaiPro-järjestelmän kautta. Tapahtuman kuvauksen lisäksi ilmoituksessa tulee kiinnittää huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (vaaratapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoittaminen perustuu luottamukselliseen ja syytelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

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

SPro on sähköinen työkalu, jota Helsingin kaupungilla käytetään sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuollon yksiköissä työskentelevät työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoituksen tekijä täyttää SPro-lomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuneen epäkohdan tai epäkohdan uhan. Lisäksi kiinnitetään huomiota tapahtumaan asiakasnäkökulmasta, tapahtumahetken olosuhteisiin ja myötävaikuttaviin tekijöihin sekä siihen, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Toimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esimerkiksi yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko käsittely esimerkiksi esihenkilökokouksen käsittelyyn.

Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Kaikki vaara- ja uhkatilanteet, mukaan lukien läheltä piti tilanteet, käsitellään Tullivuoren ryhmäkodin työyhteisöpalaverissa säännöllisesti.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
HaiPro	Työyhteisökokoukset	3 viikon välein	Ryhmäkodin esihenkilö
SPro	Työyhteisökokoukset	3 viikon välein	Ryhmäkodin esihenkilö
Työsuojelupakki	Työyhteisökokoukset	3 viikon välein	Ryhmäkodin esihenkilö

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

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

Tullivuoren ryhmäkodissa vaara- ja läheltä piti- tapahtumista keskustellaan esihenkilön ja työyhteisön kesken. Keskustelua käydään raporteilla vuoronvaihteessa ja työyhteisöpalaverissa. Vaaratapahtumista pyritään ottamaan opiksi ja muokkaamaan työtapoja niin, että vaaratapahtumia syntyisi mahdollisimman vähän. Työyhteisössä pyritään luomaan sallivaa ja avointa keskusteluilmapiiriä, jossa jokainen voi turvallisesti tuoda esille omia näkemyksiään liittyen esimerkiksi vaaratilanteisiin. Työyhteisön havaitsevat potentiaalisia vaaran aiheuttajia ja tuovat ne esille niin työyhteisössä kuin suoraan esihenkilöllekin. Esihenkilö huolehtii yhdessä työterveyshuollon tai moniammatillisen työryhmän kanssa tuen tilanteiden käsittelyyn. Asiakkaiden kanssa vaaratapahtumat käsitellään vaaratapahtuman jälkeen lähien henkilöstön toimesta. Työtapahtumien suhteen toimitaan Helsingin kaupungin ohjeistusten mukaisesti.

## 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. Kun henkilökunta toiminnassaan noudattaa selkeitä yhteisiä linjoja, luo se asiakkaille turvallisuuden tunnetta.

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen. Tullivuoren ryhmäkodissa asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti asiakkaan ja muiden hänen hoitoonsa ja ohjaukseensa osallistuvien työntekijöiden kanssa. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan vuosittain tai aina kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia. Toimintakyvyn arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan hänen tarpeistaan lähtevä sekä asumisen toteuttamissuunnitelma että IMO-suunnitelma. Päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan päivittäin Apotti asiakas-tietojärjestelmään.

Ryhmäkodin henkilöstö tarjoaa asiakkaille heidän hyvinvointiansa tukevaa toimintaa. Tullivuoren ryhmäkodin lähialueilla on hyvät harrastamismahdollisuudet, joita hyödynnetään yksilö- ja yhteisötasolla etenkin kesäaikaan. Lapsia ja nuoria tuetaan mielekkään tekemisen, sekä heille sopivien palvelujen, harrastusten ja sosiaalisten kontaktien löytämisessä. Pyrimme aina vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja edistämään oman näköisen elämän toteutumista.

### 4.3.2 Ravitseminen

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden kasvavien lasten ja nuorten yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen on tärkeää ja sitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitseminen on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Tullivuorella on päivittäin tarjolla aamiainen, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Arkipäivisin lapset ja nuoret syövät lounaan koulussa tai päiväkodissa, mutta se on tarjolla myös ryhmäkodissa, jos joku lapsi tai nuori on jäänyt pois koulusta tai päiväkodista. Ohjaajat lämmittävät ryhmäkotiin valmiina toimitetun ruuan ja huolehtivat sen tarjoilusta ruokailutilassa. Tarjoiltavan ruoan lämpötila mitataan joka kerta ja kirjataan taulukkoon. Kylmäsäilytystilojen lämpötilaa seurataan ja kirjataan. Asiakkaiden yksilölliset erityisruokavaliot ja mieltymykset huomioidaan tarkasti. Tarvittaessa käytetään asiakkaan ravitsemuksellisissa kysymyksissä (esim. nenä-mahaletkun käyttäminen tai painonhallinta) apuna ravitsemusterapeutin palveluja.

Ryhmäkodin asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja mahdolliset poikkeamat ruokailuun liittyvissä asioissa kirjataan Apottiin. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon. Osa asiakkaista noudattaa erityisruokavaliota joko uskonnollisen tai muun vakaumuksen perusteella. Asiakkaalle järjestetään tällöin monipuolinen korvaava ruoka. Samoin menetellään ruoka-aineallergioiden suhteen. Ruokaa asiakkaille annosteltaessa kiinnitetään huomiota muun muassa annoskokoon, asiakkaiden omiin toiveisiin ja mieltymyksiin, terveellisyteen, houkuttelevaan tarjolle aseteltuun ja valinnan mahdollisuuksiin.

### 4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

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

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

Tullivuoren ryhmäkodissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Konsultaatioapua saa kaupungin hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä. Tullivuoren ryhmäkodin työntekijöillä on hygieniapassit ja tehtävässä vaadittava rokotesuoja. Ryhmäkodin yhteistiloissa on mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Kaikissa tilanteissa noudatetaan hyvää hygieniää ja käytetään tarvittavia suojavälineitä, kuten käsineitä. Ryhmäkodissa noudatetaan Helsingin kaupungin ohjeistuksia maskien ja muiden suojausvälineiden käytöstä. Henkilökunta tulee työpaikalle ainoastaan terveenä. Asiakkaiden terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan päivittäisessä kanssakäymisessä. Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja huoneiden siisteyden ylläpidossa yksilöllisten kykyjen mukaan. Pyykkihuollosta vastaavat ohjaajat.

Siivouspalvelu SMC-palvelut käy siivoamassa ryhmäkodissa kolmesti viikossa. Yhteiskeittiöiden siivous ja roskien vienti tapahtuu ohjaajien ja asukkaiden toimesta päivittäin. Ryhmäkodissa on oma lista yövuorossa tehtävien siivousaskareiden ohjeistuksille.

## 4.4 Lääkehoito

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

### 4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan turvallisen lääkehoidon kokonaisuutta ohjeistaa Turvallinen lääkehoito –toimintaohje (TOIM024) sekä toimintaohjeeseen liittyvä lääkehoitosuunnitelman mallipohja, jota palvelujen lääkehoitosuunnitelmatyöryhmät hyödyntävät päivittäessään omia lääkehoitosuunnitelmiaan. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien tulee olla linjassa ko. palvelun lääkehoitosuunnitelman kanssa.

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. 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. Oikein toteutettu turvallinen lääkehoito on keskeinen osa Tullivuoren ryhmäkodin asiakkaiden hoitoa. Lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja aseptisesti oikeassa lämpötilassa lukittuihin toimistoihin sijoitetuissa lukituissa lääkekaapeissa. Kulloinkin työvuorossa oleva lääkeluvallinen työntekijä vastaa asiakkaiden lääkehoidon toteuttamisesta.

Lääkekaappien ovessa on listat lääkeluvallisista työntekijöistä ja sijaisista. Lääkehoitosuunnitelmasta ilmenee lääkeluvalliset ohjaajat, lääkkeiden tilaus- ja toimituskäytännöt, lääkkeiden jakaminen/antaminen ja lääkkeiden säilyttäminen. Ryhmähäädin esihenkilö vastaa yhdessä sairaanhoitajan kanssa ryhmähäädin lääkehoitosuunnitelman noudattamisesta, lääkelupaprosessista ja oikeanlaisista ja riittävästä lääkeluvista (Love/LOP).

Ryhmähäädin lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään kerran vuodessa. Sen päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja. Kaikki yksikön työntekijät tutustuvat lääkehoitosuunnitelmaan ja noudattavat sitä. Lääkehoitoa yksikössä toteuttavat sairaanhoitajan lisäksi lääkeluvalliset ohjaajat, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Yksikön työntekijät ovat velvoitettuja pitämään lääkeluvat voimassa ja suorittamaan Love/LOP-verkkokurssi tentteineen ja yksikön sairaanhoitajalle annettavine näyttöineen. Esihenkilö pitää huolta, että sairaanhoitaja ja muut työntekijät saavat tarvittavat lisäkoulutukset.

Jokaisessa vuorossa on ainakin yksi ohjaaja, jolla on kattavat lääkeluvat (PKV-lääkkeet, N-lääkkeet, pistolupa).

Lääkepoikkeamat kirjataan aina HaiPro- järjestelmään ja niitä käsitellään yksikön kokouksissa.

Myrkytystietokeskus vastaa puhelimitse ympäri vuorokauden äkillisten myrkytysten ehkäisyyn ja hoitoon liittyviin kysymyksiin, sekä toimii virka-aikana (8.30 -15.00) tietoläh-teenä viranomaisille ja tiedotusvälineille.

Myrkytystietokeskus  
avoinna 24H/vrk  
0800 147 111 (maksuton nro)  
09 471 977 (normaalihintainen nro)

## 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 lääkinällisistä 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 lääkinällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Palveluyksikön päällikkö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksikköön on nimetty laitevastaava, joka voi toimia yksikkö-, alayksikkö- tai työyksikkötasolla. Palveluyksikön päällikkö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasäätöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Medusa-laiterekisterin ylläpito ostetaan HUS Lääkintätekniikalta. Lääkintätekniikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Suun terveydenhuollossa vastaanottotarkastukset suorittavat pääsääntöisesti hankintapalvelujen suunnittelijat yhdessä laitetoimittajien ja käyttäjien kanssa. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin 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.

Tullivuoren ryhmäkodissa on käytössä joitain yhteisiksi tarkoitettuja mittaamisvälineitä (verenpaine, paino ja lämpö). Laittehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkinnällisten laitteiden perehdytyksestä sekä laitteiden huoltamisesta. Palveluyksikön päällikkö ohjaa työntekijöitä asianmukaisesti vaaratilanneilmoituksiin. Ammattilaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. Lisätiedot [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi)

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Mandi Auvinen, sairaanhoitaja

## 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Vammaisten asumispalveluja haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaispalvelujen sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma. Tullivuoren ryhmäkotiin hakeudutaan oman asuinalueen sosiaalityöntekijän kautta, joka tekee palvelusuunnitelman sekä täyttää SAS-arvion ja toimittaa sen kehitysvammahuollon SAS- työryhmälle.

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

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotuki-asiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

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

### 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Asumisen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaalle merkittäviä arjen tavoitteita, jossa huomioidaan kunkin asiakkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Suunnitelma laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toimintakykynsä sekä käytössä olevat kommunikaatiokeinot huomioiden. Suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa. Suunnitelma kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

### **5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

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



Tullivuoressa asuvien lasten ja nuorten toimintakykyä ja itsemääräämisoikeutta arvioidaan rinnastaen tilanteita vastaavasti samanikäisiin lapsiin. Lasten ja nuorten yksikössä on jatkuvasti pohdittava mikä on lapsen kehityksen ja kasvun turvaavaa hoitoa ja huolenpitoa sekä kasvatuksellista rajojen asettamista. Tärkeää on myös pohtia mikä on välttämätöntä lapsen ja nuorenkin turvallisuudesta huolehtimista, ja mikä taas rajoittamista. Asiakkaan kanssa tehdään Itsemääräämisoikeus (IMO)suunnitelma, jonne kirjataan asiakkaan itsemääräämisen vahvistamisen näkökulmasta merkitykselliset tekijät ja asiat. Asiakkaan yksilöllistä kommunikointia tuetaan niin, että asiakkaan mielipiteitä, toiveita, tavoitteita ja muita asioita selvitetään esimerkiksi puhetta tukevin ja korvaavin kommunikaatiomenetelmin.

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

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja 20 vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuusosaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tullessaan kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakkailla tulee aina olla aktiivinen rooli omassa palvelussaan ja palveluista pitää syntyä hyviä asiakaskokemuksia.

Vammaisille ja kehitysvammaisille järjestettävät palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta toimintayksikön työntekijöille ja esihenkilölle sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Kaikissa vammaispalveluiden toimintayksiköissä pidetään säännöllisesti asiakaskokouksia, joissa asiakkaat voivat osallistua yksikön toiminnan ja laadun kehittämiseen. Asukaskokouksista laaditaan muistiot, ja niihin osallistuminen on vapaaehtoista. Toiveita ja kehittämisehdotuksia käsitellään muutoinkin, kuin asukaskokouksissa. Lisäksi järjestetään omaisten iltoja, joissa yhteisiä asioita käsitellään.

Tullivuoren ryhmäkodissa asuvat lapset ja nuoret voivat osallistua asumiseen ja yhteisöön liittyvien valintojen tekoon, sekä tuoda esiin omia toiveita, ajatuksia ja kehitysehdotuksia. Asukaskokous pidetään neljä kertaa vuodessa, ja kaikilla on mahdollisuus osallistua siihen. Tullivuoren ryhmäkodissa osallisuutta edistetään luomalla erilaisia osallistumismahdollisuuksia päivittäisissä palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa, sekä vahvistamalla asiakkaiden toimijuutta yhteiskunnan jäsenenä. Asukkaita tuetaan kiinnittymään esimerkiksi harrastuksiin. Asukkaan tilanteen mukaan näitä paikkoja etsitään, haetaan, ja niihin tutustutaan yhdessä asukkaan kanssa. Ohjaajat avustavat myös henkilökohtaisen avustajan tai tukihenkilön etsinnässä, mikä mahdollistaa osallistumaan erilaisiin talon ulkopuolisiin toimintoihin.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen. Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään sekä palveluissa, toimialalla että kansallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen tähtää kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaiseen mahdollisuuteen antaa palautetta. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

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

Tullivuoren ryhmäkodissa palautetta kerätään asukastyytyväisyyskyselyiden avulla. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Ulkopuoliset palveluntuottajat kuten Palmia tekevät omia asukastyytyväisyyskyselyjä esimerkiksi aterioista. Palautetta saadaan myös opiskelijoiden kautta. Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatu- ja palveluongelmiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään toimintayksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>).

Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissatarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

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

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

## 6 Henkilöstö

Tullivuoren ryhmäkodissa on yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät ja mahdolliset lain tai määräyksen asettamat velvoitteet henkilöstön vähimmäismitoituksesta.

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä. Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainittujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee niin ikään rekisteröityä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiteissa 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- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

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 terveystoimissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Palveluntuottajan tulee pyytää ja vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä on oikeus pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran. Alaikäisten osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Vammaisten henkilöiden palveluissa työskentelevien osalta laki rikosrekisteriotteen tarkistamisen osalta tulee voimaan 1.1.2025.

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

## **6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys**

Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että vuorossa on riittävästi henkilöstöä ja että henkilöstö täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sijaisia käytettäessä tulee varmistua riittävän ammattihenkilöstön määrästä sekä sijaiskelpoisuuksien täyttymisestä ja tarvittavasta kelpoisuudesta vailla olevan sijaispätevän henkilön ohjauksesta ja valvonnasta työtehtävissä.

## **6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen**

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdytyksen vastuut kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun

toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön 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. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia.

Tullivuoren ryhmäkodissa jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään uutta työntekijää, vaikkei olisi tehtävään erikseen nimetty. Esihenkilö huolehtii, että jokainen työntekijä on käynyt pakolliset koulutukset ja suorittanut tarvittavat luvat kuten Love/LOP, EA1, Avekki, IMO, tietoturvallisuuskoulutus, erilaisia Apottikoulutuksia ja hygieniapassi. Kaikilla työntekijöillä on mieltymyksen tai osaamisen mukaan oma vastuu-alue ja esihenkilön johdolla jokainen työntekijä huolehtii siitä, että tieto ja osaaminen on ajan tasalla. Esihenkilö kannustaa erilaisiin täydennyskoulutuksiin, vaikka ne eivät olisi pakollisia.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

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

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

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

vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

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

Tullivuoren ryhmäkodissa on erikseen nimetyt turvallisuusvastaavat. Jokaisen työntekijän vastuulla on tutustua työturvallisuusohjeisiin ja käydä turvallisuuteen liittyvät pakolliset koulutukset kuten paloturvallisuus- ja alkusammutuskoulutukset, EA1 ja Avekki. Työvuorosunnittelussa otetaan huomioon lainmukaiset lepoajat ja varmistetaan riittävä henkilömitoitus kuhunkin työvuoroon. Erityisen kuormittavissa tilanteissa esihenkilön luvalla on mahdollista käyttää poikkeuksellisesti lisäresursseja. Työvuorosunnittelussa pyritään mahdollisuuksien mukaan ottamaan huomioon kunkin työntekijän työvuorotoiveet. Henkilökunnan yhteiset palaverit mahdollistavat esimerkiksi työnkuormituksesta johtuvien tekijöiden purkamisen. Yhdessä pyritään miettimään keskustellen keinoja työn kuormittavuuden vähentämiseksi. Tullivuoren ryhmäkodissa on kannustava ja tukeva työyhteisö, mikä edesauttaa työhyvinvointia ja työturvallisuutta.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

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

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

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

Tullivuoren ryhmäkodin henkilöstöltä varmistetaan rokotussuojan voimassaolo ja tuberkuloosin negatiivisuus. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon työsuhteen aikana. Tartuntatautilanteissa seurataan yleisiä ohjeistuksia ja toimitaan niiden mukaisesti.

## 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

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

### 7.1 Toimintaympäristö

Tullivuoren ryhmäkoti sijaitsee Sepänmäessä hyvien kulkuyhteyksien varrella. Ympäristö on luonnonläheinen ja asiakkaiden on mahdollisuus hyödyntää alueen hyviä ulkoilumahdollisuuksia. Ryhmäkodissa on kaksi kerrosta, joissa molemmissa on neljä asukashuonetta ja yhteiset oleskelutilat ja keittiö. Molemmissa kerroksissa on kaksi yhteistä kylpyhuonetta asiakkaiden käytössä. Sekä ylä- että alakerrassa on toimistotilat henkilökunnan käyttöön.

Ryhmäkodin kiinteistön, Tullivuorentie 4 omistaa Helsingin kaupungin asunnot OY, joka vastaa myös kiinteistön huollosta. Ryhmäkoti kuulu HEKA Koillisen toimiston piiriin. Vikailmoitukset tehdään sähköisesti osoitteessa: <https://www.hekaoy.fi/fi/asiointi/jata-vikailmoitus>. Kiireellisen vikailoituksen voi tehdä toimiston aukioloaikoina soittamalla asiakaspalveluun. Toimistoajan ulkopuolella kiireellinen vikailmoitus tehdään päivystysnumerossa p. 09 5767 3100.

### 7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Kaikki vaaralliset/ haitalliset aineet säilytetään lukituissa tiloissa. Luettelo aineista löytyy henkilökunnan toimistosta. Henkilökuntaa ohjeistetaan asianmukaisten suojakäsineiden sekä suojavaatetuksen käytössä.

#### 7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

**Sijainti ja ympäristö:** Tullivuoren ryhmäkoti sijaitsee keskeisellä paikalla ja yöaikaan saattaa esiintyä häiritsevää käytöstä talon ulkopuolella.

**Toiminnot, joihin sisältyy terveysriski:** Asiakkaiden impulsiivinen, haastava käyttäytyminen.

**Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät:** Asiakkaat eivät osaa huolehtia välttämättä hygieniasta riittävästi ja näin virukset ja bakteerit pääsevät leviämään. Infektioriski kasvaa asiakkaiden liikkua eri ympäristöissä ryhmäkodin ulkopuolella, mm. päiväkotia ja kouluja.

**Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset:** Keikkalaisten runsas käyttäminen, puutteellinen informaatio. Kiinteistöä koskevat remontit voivat aiheuttaa riskejä.

**Huoneiston korjaustarpeet:** Kiinteistö on peruskorjattu vuonna 2019. Yläkerrassa on tehty tilanmuutostöitä asiakastarvetta vastaavaksi vuonna 2025.

**Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys:** Yksikössä käy kolme kertaa viikossa ulkopuolinen siistijä, joka vastaa tilojen yleisestä puhtaanapidosta. Lisäksi koko henkilökunnalla on vastuu puuttua siisteyteen.

**Haittaeläimet ja tuholaiset:** Havaittaessa tilanteeseen reagoidaan välittömästi.

**Talousvesi ja käyttövesi:** Viranomaisohjeiden mukaan.

## 7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

**Toiminta ja tilojen riittävyys sekä soveltuvuus toimintaan nähden:** Säännölliset palotarkastukset, yhteispalaverit turvallisuusvastaavien ja esihenkilön kanssa, turvallisuuskierrokset, ajantasaiset ohjeet liittyen palo- ja turvallisuusohjeisiin. Vartijakutsunappi Palmian vartijoille. Tilanmuutostyöt yläkerrassa vuonna 2025.

**Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty:** Kiinteistön säännölliset kuntotarkastukset, vastuussa Heka erityisasunnot.

**Ajantasaiset käyttäjäkyselyt:** Heka erityisasunnot on vastuussa rakennuksen kunnossapidosta, ja henkilökunta seuraa ja tiedottaa kiinteistöpäällikköä havaitsemista puutoksista.

**Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus:** Yksikön henkilöstöä perehdytetään jatkuvasti. Työ- ja toimintaohjeet päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan vuosittain.

**Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä:** Tullivuoren ryhmäkoti tekee yhteistyötä sosiaalityön, asiakkaiden koulujen ja päiväkotien sekä muiden verkostojen ja palveluntuottajien kanssa. Viestintä tapahtuu asiakkaan asioissa joko Apotin kautta, puhelimitse, tekstiviestillä tai salatulla sähköpostilla yksilöllisen sopimuksen mukaisesti.

**Tilojen ylläpito, seuranta ja dokumentointi:** Henkilökunta raportoi kiinteistöpäällikköä tai huoltoa havaitsemistaan huoltotarpeista. Sisäisesti tieto kulkeutuu Teamsin välityksellä.

**Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (mm. siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus; lelujen, liikuntavälineiden ym. puhdistus):** Tullivuoren ryhmäkodin ylläpito- ja siivouksesta vastaa SMC-siivouspalvelu. Tarpeen mukaan tilataan perussiivouksia kuten ikkunoiden pesua, keittiön pesua yms. Yksikön henkilökunta huolehtii yksikön irtaimiston siisteydestä ja hygieniasta sekä lelujen ja liikuntavälineiden asianmukaisesta puhdistamisesta. Yksikössä on Lindström vaihtomattopalvelu.

**Huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen (mm. ilmanvaihtolaitteiden huolto ja puhdistus, tilojen korjaukset/toimivuus, käyttövesijärjestelmän toimivuuden seuranta ja ylläpito):** Yksikön kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyvät huoltosuunnitelmat päivittää tekninen isännöitsijä HEKA Oy.

**Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta:** Käytettävien laitteiden toimivuutta seurataan sekä laitteita huolletaan. Yksikön henkilöstö tekee ilmoituksen huollon tarpeesta ja tarvittaessa ilmoittaa läheltä piti tilanteesta Haipro järjestelmän kautta.



**Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen;** Yksikössä on suojainvarusteita tilanteisiin, joissa asiakkaalla todetaan tarttuva tauti. Yksikkö on yhteydessä tarvittaessa epidemiologiseen sairaanhoitajaan, ohjeiden saamiseksi. Tarttuvan taudin ollessa yksikössä tehostetaan yksikön siivoamiseen ja pyritään estämään jatkotartunnat.

**Haittaeläimien ja tuhohyönteisten torjunta;** Jos elintarvikkeista löytyy tuholaisia, on otettava mahdollisimman pian yhteys elintarviketurvallisuusyksikön neuvontanumeroon puh. (09) 310 15000 tai s-posti [kymp.elintarviketurvallisuus@hel.fi](mailto:kymp.elintarviketurvallisuus@hel.fi) (avoinna ma, ke–to: klo 9–12, ti klo 9–15).

## 7.3 Ympäristötyö

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

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

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

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

Ryhmäkodin ohjaajat noudattavat kierrätyksen ja kestävän kehityksen periaatteita, ja tukevat sekä neuvovat myös asukkaita kierrättämään jätteensä yleisissä tiloissa. Jätepisteillä on ohjeita kullekin kierrätysastialle. Ekotukihenkilö valitaan työyhteisöpalaverissa vuodeksi kerrallaan.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Tullivuoren ryhmäkodin tilat remontointiin kautaltaan vuonna 2019 ja yläkertaan tehtiin muutostöitä vuonna 2025. Yksikön tiloihin on asennettu automaattinen sammutusjärjestelmä sekä Tunstall henkilöhälytysjärjestelmä. Asiakkailla ei ole käytössä kutsulaitteita. Avun tarpeessa asiakkaat pyytävät apua ohjaajilta. Hälytysnappi vartijoille on tarpeen mukaan käytössä kaikissa kerroksissa. Turvallisuusvastaava ja esihenkilö huolehtii siitä, että laitteisto toimii asianmukaisella tavalla. Palohälytysten tarkastusvastuu on Hekalla.

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

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

**Siivouspalvelut;** ylläpitosiivouksesta vastaa SMC Siivouspalvelu 3 krt / vko

**Vaihtomatot;** Yksikössä käytetään yleisissä tiloissa vaihtomattoja, joista vastaa Lindström Oy. Matot vaihdetaan puhtaisiin aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään neljän viikon välein.

**Vartijapalvelut;** Henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi on mahdollista käyttää vartijapalvelua, jonka toteuttaa Palmia.

**Henkilöstöpalvelut;** Äkillisiin sijaistarpeisiin käytetään henkilöstöpalvelu Seurea.

Työntekijät ja esihenkilö huolehtivat yhdessä siitä, että kaikki yllämainitut tukipalvelut toimivat ja puuttuvat viipymättä asianmukaisella tavalla mahdollisiin epäkohtiin.

### 7.5.1 Kuljetukset

Tullivuoren ryhmäkodin asukkaat kulkevat koulu- ja päiväkotimatkat taksilla. Jotkut asukkaat kulkevat lisäksi ryhmäkodin ja vanhempien kodin välin taksilla, jos vanhempien kanssa on ennalta näin sovittu. Taksikyydeistä on voimassa olevat kuljetussopimukset. Asukkaat voivat matkustaa yksilöllisen kyvyn mukaan myös julkisilla liikennevälineillä saattajan tukemana. Asiointikäyntejä varten ryhmäkodin ohjaajilla on käytössään HSL:n matkakortteja ja Taksi Helsingin taksikortteja.

### 7.5.2 Ateriapalvelut

Tullivuoren ryhmäkodin asukkaat saavat ryhmäkodissa aamu-, väli- ja iltapalan sekä lounaan ja päivällisen. Palmia toimittaa suurimman osan pääruuista kylminä tai pakasteina kaksi kertaa viikossa. Lisäksi aamu- ja iltapaloilla tarjottavia ruokia tilataan Metrotukusta. Kaikessa ateriasuunnittelussa otetaan huomioon kasvavan lapsen tarvitsema terveellinen ja täysipainoinen ruokavalio sekä lasten omat toiveet.

## 8 Omavalvonnan seuranta

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

### 8.1 Raportointi

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

Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista.

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

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

## **8.2 Arkistointi ja viestintä**

Tullivuoren ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna versiona Tullivuoren ryhmäkodin alakerran toimiston seinältä.

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

## **8.3 Suunnitelman hyväksyntä**

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

Päivämäärä: 5.3.2025 Helsinki

Pauliina Vähäpesola, Vammaispalvelut 1 päällikkö

Pauliina Viljanen, Palveluyksikön päällikkö, Tullivuoren ryhmäkoti

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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