

Geriatrian poliklinikka

Omavalvontasuunnitelma

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palvelut

Helsinki

Sisällys

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

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Geriatrian poliklinikka ja aikuisten puheterapia palvelut
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Geriatrian poliklinikalla tehdään yli 70-vuotiaille helsinkiläisille lääkärin läheteellä tutkimuksia, jotka painottuvat muistin ja tiedonkäsittelyn heikentymisen selvittämiseen. Geriatri voi myös antaa tutkimus- ja hoito-ohjeita hoitavalle lääkärille kirjallisesti konsultaationa ilman vastaanottokäyntiä. Geriatrian poliklinikan sairaanhoitaja toteuttaa läheteen pohjalta tehtyä suunnitelmaa kutsuessaan tutkittavan vastaanotolle yhdessä läheisensä kanssa. Sairaanhoitaja tekee suunnitellut tutkimukset/ mittaukset ja ohjaukset ennen lääkärin vastaanottoa. Vaihtoehtoisesti tutkimukset voidaan toteuttaa poliklinikan työntekijän tekemänä kotikäyntinä, jolloin lääkärin tapaa tutkittavan etäyhteydellä. Etäyhteys voidaan soveltuvin osin toteuttaa myös tutkittavan tai läheisen omalla tietokoneella, mikäli sähköposti, kamera ja kuuluvuus järjestävät. Muistidiagnoosin jälkeinen kotona asuvan muistioireisen henkilön hoidon, kuntoutuksen ja palvelujen suunnittelu, koordinointi ja seuranta on geriatrian poliklinikan muistikoordinaattorin työtä. Muistikoordinaattori tukee muistiasiakkaan kotona asumista ja tukee hänen perhettään kotikäynneillä ja vastaanotoilla yhteistyössä kaupungin monialaisen palvelu- ja tukiverkoston kanssa.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat toimintojen esihenkilöt. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen. Päivittäisessä toiminnassa ja johtamisessa seurataan omavalvontasuunnitelman toteutumista.
YKSIKÖN VASTUUHENKIÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Vastuuhenkilöt: ylilääkäri ja osastonhoitaja Henkilöstörakenne: Ylilääkäri, apulaisylilääkäri, erikoislääkäri, osastonlääkärit, erikoistuvat lääkärit, osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, sairaanhoitajat, osastonsihteeri, psykologi, muistikoordinaattorit ja puheterapeutit

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Geriatriska polikliniken och logopedi för vuxna
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Helsingfors geriatriska poliklinik utför undersökningar på över 70 åriga helsingforsbor, med fokus på att utreda försämring av minne och kognitiv förmåga. För påbörjande av undersökningarna behövs en godkänd läkarremiss. En geriatriker kan också ge skriftliga undersöknings- och behandlingsanvisningar till den behandlande läkaren som konsultation utan mottagningsbesök. Sjuksköterskan på den geriatriska polikliniken genomför den plan som bygger på remissen när hon eller han kallar patienten till konsultationen tillsammans med patientens anhöriga. Sjuksköterskan utför de planerade undersökningarna/mätningarna och ger rådgivning före läkarbesöket.

	Alternativt kan undersökningarna utföras som ett hembesök av personalen på polikliniken, varvid läkaren träffar patienten på distans. I dessa fall kan distanskonsultationen även genomföras med hjälp av patientens eller en anhörigs egen dator, förutsatt att e-post, kamera och uppkoppling finns tillgängliga. Minneskoordinatören på den geriatriska polikliniken ansvarar för planering, samordning och uppföljning av vård, rehabilitering och service för en person med minnesproblem som bor hemma efter en minnesdiagnos. Minneskoordinatören stödjer personen med minnesproblem att bo hemma och stödjer hans/hennes familj genom hembesök och konsultationer, i samarbete med stadens multidisciplinära nätverk av tjänster och stöd.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Egenkontroll är en proaktiv, operativ och i efterhand utövad kvalitets och riskhantering som ingår i tillhandahållandet av tjänster. Poliklinikernas plan för egenkontroll uppdateras årligen samt när det sker väsentliga förändringar och avvikelser i verksamheten.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Ansvariga: överläkare och avdelningssköterska Personalstruktur: överläkare, biträdande överläkare, specialistläkare, avdelningsläkare, specialistläkare, avdelningssköterska, biträdande avdelningssköterska, sjuksköterskor, avdelningssekreterare, psykolog, minneskoordinatorer och logoped

1 Palveluntuottaja

1.1 Palvelun kuvaus

Geriatrian poliklinikka järjestää polikliinisiä tutkimuksia tiedonkäsittelyn, muistin ja toimintakyvyn heikentymisen selvittämiseksi, sairauksien diagnosoimiseksi ja hoidon sekä seurannan järjestämiseksi. Palvelu kohdentuu ensisijaisesti yli 70-vuotiaille kotona asuville helsinkiläisille. Palveluja ovat geriatrian poliklinikan vastaanottotoiminta ja muistikoordinaattoripalvelu. Toimintaa tukee Helsingin sairaalan fysioterapia ja toimintaterapia palvelut.

Aikuisten puheterapiapalvelut ovat hallinnollisesti Geriatrian poliklinikan toimintaa. Puheterapiapalvelut kohdistuvat ensisijaisesti Helsingin sairaalan vuodeosastojen potilaille puheterapiapalveluina sekä puheterapian poliklinikkapalveluna yli 17-vuotiaille helsinkiläisille.

1.2. Yksikön tiedot

Geriatrian poliklinikka
Puhelin: 09 3104 8043 ma - pe klo 8 - 12
Käyntiosoite: Sturenkatu 8, 2. krs
Postiosoite: PL 51777, 00099 Helsingin kaupunki

Sähköposti: geriatrianpoliklinikka1@hel.fi

Aikuisten puheterapia:

Laakson sairaala
Lääkärinkatu 8
Rakennus 3 L, 4. krs, PL 6600
00099 Helsingin kaupunki

Anna von Nandelstadh, ylilääkäri p. 040 6146926, anna.vonnandelstadh@hel.fi

Pirjo Paajanen, osastonhoitaja p. 09-31049948, pirjo.paajanen@hel.fi

Mirva Laine, puheterapeutti p. 09 310 47686, mirva.laine@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” - lause kuvaa toimintaamme. Aivoterveystyö potilaillemme ja heidän läheisille ja osallistuminen muistiketjutyöhön sekä Muistiystävällinen Helsinki työhön ovat ydintehtäviämme. Teemme tätä työtä sitoutuneesti.

Arvot ja eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja ohjaavat toimintaa

- Noudatamme toiminnassamme Helsingin kaupungin ja Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yhteisiä sääntöjä ja strategiaa.
- Asiakslähtöisyys; yksilöllinen asiakkaan ja läheisten kohtaaminen.
- Ekologisuus; julkisilla kulkuvälineillä liikkuminen ja pyöräilyn suosiminen, ekologiset työtavat, jätteiden kierrätys.
- Oikeudenmukaisuus; muistisairaiden potilaiden arvokkuuden ja yksilöllisyyden korostaminen.
- Yhdenvertaisuus; toimimme tasapuolisesti, kutsumme jonon mukaisesti tutkimuksiin.
- Taloudellisuus; selvittämme kustannusvaikuttavuuksia ja pyrimme toimimaan sen mukaan. Pyrimme prosessien yksinkertaistamiseen.
- Turvallisuus ja osallisuus; pyrimme luomaan potilaillemme ja heidän läheisilleen turvallisen vuorovaikutuksellisen tilan, jossa he voivat aidosti osallistua omaan hoitoonsa ja päätöksentekoon.
- Suojaamme järjestelmämme hyvin ja käsittelemme potilaidemme tietoja huolellisesti ja vain silloin kun se on työmme kannalta tarpeellista.
- Osallistuminen sekä yrittäjämielisyys; yksikössämme arvostetaan henkilökunnan innovatiivisuutta ja yrittämistä. Työilmapiirimme on hyvä ja kannustava.

3 Riskien hallinta

Riskien hallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Riskien hallinnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja talousarvion sekä toimintasuunnitelman toteutuminen puuttumalla uhkaaviin tekijöihin jo ennakolta. Riskien hallinta on osa strategia- ja talousarvioprosessia, osa palvelukokonaisuuksien, palveluiden ja toimintayksiköiden toiminnasuunnittelua ja toimintaa, osa turvallisuutta sekä osa muutosten ja turvallisuuspoikkeamien hallintaa. Geriatrian poliklinikan suurimpia riskejä ovat työvoiman riittävyyden varmistaminen ja työtilojen terveydellisten olosuhteista huolehtiminen.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset. Jokainen toimija huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on esihenkilöllä, mutta työntekijän vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilön käyttöön. Henkilöstön tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite ja se tehdään työpaikkaa itseään varten. Esihenkilöt ja työntekijät tunnistavat ja arvioivat yhdessä työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Poliklinikalla on käytössä Työsuojelupakki- ohjelma, jonka kautta henkilöstö voi mm. kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa työpaikkansa vaara- ja kuormitustekijöitä. Vaarojen arviointi tehdään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa asioita lisätään useammin (esimerkiksi pandemiatilanne). Vaarojen arviointi käydään yhdessä läpi osastojen työpaikkakokouksissa ja yhteisesti mietitään keinoja riskien välttämiseksi. Tarvittaessa toimintatavoista tehdään yhteinen ohjeistus. Osaston esihenkilö tai hänen valtuuttama henkilö käy poliklinikalla turvallisuuskävelyt uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa ja huolehtii niiden seurannasta (tarkastuslistat).

Geriatrian poliklinikan henkilöstölle on tehty vaarojen arviointi-kysely 11/2023. Kyselyn perusteella on tehty monia toimenpiteitä kuten säädetty ilmastointia ja lämmitystä, hankittu lisää valaisimia ja uusia työtuoleja. Lisäksi henkilöstölle tehtiin sisäilmastokysely 12/2023, jonka perusteella tehtiin kosteus- ja sisäilmatekninen kuntotutkimus Sturenkatu 8 tiloissa vuoden 2024 aikana. Tutkimuksissa selvisi kosteusvarurioita rakennuksen alapohjassa ja levyrakenteisissa seinissä. Mittavan korjausremontin vuoksi Geriatrian poliklinikka muuttaa toisiin tiloihin 2025. Valitettavasti työntekijöitä on sairastunut huonosta sisäilmasta ja joutunut siirtymään toisiin töihin tai etätöihin.

Elvytysharjoitukset järjestetään vuosittain ja elvytysvastaava huolehtii elvytystavaroiden ylläpidosta.

Yksikössämme on aulavahtimestari, joka tuo turvallisuutta työntekijöille ja asiakkaille. Valvontakamerat on käytävissä, ettei ulkopuolisia henkilöitä olisi poliklinikan tiloissa.

Jos etukäteen tiedämme, että potilas tai läheisensä olisi turvallisuus uhka varaudumme siihen, ettei työntekijä joudu kohtaamaan tilannetta yksin tai hän on huoneessa, jossa toinen poistumistie tai paikalle pyydetään vartija.

Sovitetaan järjestelyistä niin, ettei ilta-aikaan tai viikonloppuisin kukaan tee potilasvastaanottoja yksin.

Noudatamme hygienian ohjeita. Sairaina emme tule työpaikalle ja tarvittaessa käytämme suu- ja nenäsuojaimia.

3.2 Varautuminen ja valmius

Työpaikallamme on järjestetty ja järjestetään edelleen turvallisuus kävelyitä, joissa palohälyttimet ja sammutusvälineet, poistumistiet, turvapainikket ja poikkeustilanteissa toimiminen käydään läpi.

Turvallisuuskierros:

- Osana perehdytystä uusille työntekijöille
- Uusien toimitilojen käyttöönoton yhteydessä
- Olosuhteiden muuttuessa
- Vuosittain vaarojen arvioinnin yhteydessä

Jos Turvapainikkeen hälytyskello soi, henkilökunta näkee käytävän näytöistä mistä huoneesta hälytys tulee ja menee arvioimaan tilanteen. Hälytys menee myös Palmian vartijoille.

Kaikissa huoneissa on ajantasainen huonekartta.

Sähkökatkotilanteessa, Apotin jatkuvuustyöasema toimii ja henkilöstöä on ohjeistettu kirjautumaan jatkuvuustyöasemalle 1x/ kuukausi. Tietokoneiden akustot toimivat ja mahdollistavat työskentelyä.

Ennakoimattomaan vedenjakelukatkokseen emme ole varautuneet. Ennakoidut vedenjakelukatkokset eivät ole aiheuttaneet ylitsepääsemättömiä ongelmia.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käsittelytarkoituksen mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevana tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsittely on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa. Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet on saavissa myös yksiköistä. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkistaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä. EU:n yleinen tietosuoja-asetus 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimeämistä, kun henkilötietoja käsitellään laajamittaisesti. Tietosuojavastaava neuvoa ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä. 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 rekisteriselosteiden lainmukaisuudesta.

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

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

Tietosuoja- tietoturvakäytänteiden varmistaminen:

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohejiin sekä työntekijän omissa tehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön

tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. DigiABC – valmennus tulee jokaisen suorittaa mahdollisimman nopeasti työsuhteen aloituksen jälkeen ja se sisällytetään perehdytysohjelmaan. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu ohjeita.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät (esimerkiksi intra).

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö vastaa siitä, että tarvittaessa asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkastetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele (esimerkiksi ei katsele) kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitietoja tarkastaen säännöllisesti ja epäiltäessä mahdollista tietosuojarikkomusta.

Geriatrian poliklinikalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriseloste, jonka tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta. 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 asiainnin kautta tai asioiden yksikössä.

Yksikössä toimivat henkilöt ovat saaneet Apotti-tietojärjestelmä koulutuksen ja saadessaan luvan tietojärjestelmän käyttöön ovat antaneet vaitiolovelvollisuuden sitoumuksen sekä lupaus käyttää tietoja turvallisesti. Apottiin on luotu yhtenäisiä kirjaamispohjia eri työntekijäryhmille ja kirjaamista auditoidaan.

Tietosuojajätteen jokainen tyhjentää huoneestaan erilliseen turvajäteasiaan säännöllisesti. Vastaanottohuoneiden ovet pidetään suljettuina ja lukittuina kun poistuu huoneesta. Mahdolliset potilas- ja henkilöstöpaperit säilytetään suljetussa lukkokaapissa.

Perehdytyksessä uusille työntekijöille opetetaan yksikön kirjaamistavat. Ohjeet löytyvät yksikön Teams ohjeista. Apottikirjaamista käsitellään yksikön yhteisissä ja ammatiryhmäkokouksissa säännöllisesti läpi. Perehdyttävä seuraa uuden työntekijän kirjaamisen laatua ja koulutettavan henkilön vastaanottotilanteita arvioidaan sovitusti. Henkilökunta on suorittanut DigiABC-koulutuksen hyväksytysti. Kirjallisuutta ja ohjeita löytyy myös yksikön Y-asemalta.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle kaupungin Luukku-järjestelmän kautta.

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan esimerkiksi asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalveluiden, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan arjen työssä, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana päivittäistä toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Potilasturvallisuutta seurataan usealla erilaisella seurantajärjestelmällä/ menetelmällä. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, potilaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, potilasta ja omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Kannustamme tekemään HaiPro-ilmoituksen ja ennen kaikkea keskustelemme riskitilanteista yksikössämme. HaiPro-ilmoituksista ja riskeistä puhutaan avoimesti ja ongelmia pyritään ratkaisemaan yhteisillä toimintamalleilla.

Riskejä on mm. ettei potilaan lähete saavukaan geriatrian poliklinikalle, jos se tehdään paperilähetteenä. Muu mahdollinen riski on, että poliklinikka vastaanotolla potilaan suunniteltu seurantakäynti geriatrian poliklinikalla tai ohjaus muuhun palveluun ei toteudu unohtamisen vuoksi (jonoon laitto/määräys/lähetteen laatiminen unohtuu). Mahdollista on myös, että suunniteltu kontrolli terveysasemalla ei toteudu, vaikka sitä suositettu. Onneksi useammat potilaat tulevat vastaanotolle läheisensä kanssa ja läheinen toimii aktiivisena toimijana muistioireisen potilaan asiassa. Kannustamme käyttämään Apotin Maisa kanavaa sekä antamaan puolesta asiointiluvan läheiselle luottohenkilölle.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuli voimaan vuoden 2024 alusta. Jokainen sotealan työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista. Jos työntekijä saa tehtävissään tietoonsa lainvastaisuuden, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollossa, tulee hänen ilmoittaa siitä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua tai potilaalle vahingollisia piirteitä toimintakulttuurissa.

Ilmoitukset tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmillä ja ne ohjautuvat järjestelmistä suoraan asiasta vastaavalle taholle ja epäkohtailmoituksen teko on osoitettavissa jälkeen päin. Vastuuhenkilön tulee ryhtyä toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi. Ilmoituksen vastaanottanut esihenkilö käsittelee ilmoituksen, arvioi korjaavien toimenpiteiden tarpeen, päättää toimenpiteestä tai vie asian eteenpäin omalle esihenkilölleen. Toimenpide voi olla esimerkiksi kehittämistä, toimintakäytäntöjen muuttamista epäkohdan korjaamiseksi tai haittaa aiheuttavan asian poistaminen.

Jos epäkohtia havaitaan potilaan hoidossa siihen puututaan. Haiprolla tai suoraan lähestytään yksikköä, jossa tilanne on tapahtunut. Henkilöstöön kohdistuvista haitta- ja vaaratapahtumista tehdään ilmoitus työsuojelupakkiin.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Epäkohtia voi olla potilaan/ läheisen kaltoinkohtelu ja tällöin pyritään suojaamaan potilasta eri tavoin sekä tekemään rikosilmoitus, ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta tai jos perheessä alaikäisiä lapsia niin lastensuojeluilmoitus. Yhteistyö sosiaalipuolen työntekijöiden kanssa on tärkeää. Usein vaaditaan hoidon järjestelyjä ja/ tai lähetteitä hoidon järjestämiseksi..

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja kirjaamiskäytänteet. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Geriatrian pkl:lla HaiPro –ilmoituksia on ollut harvoin.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
HaiPro	Osastonhoitaja, ylilääkäri ja tarvittaessa muita henkilöitä, joita asia koskenut	Tarvittaessa, mahdollisimman nopeasti kun ilmoitus tulut ilmi	oh/yl	Helsingin sairaalan johtoryhmä
Työsuojelupakki	Osastonhoitaja tai ylilääkäri (esihenkilö) sekä ao työntekijä	Tarvittaessa, mahdollisimman nopeasti kun ilmoitus tulut ilmi	oh/yl	

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

HaiPro- ja työsuojelupakki-ilmoitusten perusteella pyritään tunnistamaan vakavat vaaratapahtumat. Vakavia vaaratilanteita ei ole poliklinikalla sattunut onneksi. Lisäksi vaarojen arviointia tehdään Työsuojelupakin kautta. HaiPro-ilmoituksista ja riskeistä puhutaan avoimesti ja syyllistämättä ja ongelmia pyritään ratkaisemaan yhteisillä toimintamalleilla. Tarvittaessa järjestetään henkilöstölle tukea myös työterveyden kautta.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Jokaisen potilaan elämäntavat, tausta, toiveet ja arjen toimintakyky selvitetään vastaanotolla tai kotikäynneillä ja keskustellaan yhdessä potilaan ja usein myös läheisen kanssa. Jokainen potilas saa ohjausta ravitsemuksesta, liikunnasta, alkoholin käytön välttämisestä, uni-valve rytmistä,

mieleialasta, sosiaalisista suhteista ja oikeudellisesta ennakkoinnista ja keskustellaan keinosta, jotka parantaisivat elämänlaatua

4.3.2 Ravitsemus

Sairaanhoitajan ja/tai muistikoordinaattorin vastaanotolla katsotaan potilaan paino, painon kehitys, ruokahalu, suun tilanne, juomat, riittävä nesteen määrä/vrk, vatsan toiminta, ruoan saatavuus ja valmistaminen päivittäin sekä ruokarytmi ja sisältö. Potilaalle annetaan yksilöllisiä ohjeita ja usein muistutetaan riittävästä proteiinin saannista osana keskustelua riittävästä liikunnasta.

Geriatrian poliklinikka tekee tiivistä yhteistyötä Gerontologisen ravitsemus-ry:n kanssa ja antaa hiedän toiminnastaan tietoa potilaille ja heidän omaisilleen.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Influenssarokotuksien ajankohtaisuus varmistetaan työntekijäitä. Työn aloittamisen yhteydessä varmistetaan vaadittavat rokotukset sekä ohjataan työhöntulotarkastukseen ohjeiden mukaisesti.

Käytetään käsidesiä ja sitä on saatavilla useissa paikoissa poliklinikan aulatiloiissa ja vastaanottohuoneissa.

Ilmoitetaan potilaille ja heidän läheisilleen, että sairaana ei vastaanotolle ole hyvä tulla. Halukkaille tarjotaan suu-nenäsuojia.

Lääkäri arvioi, hyötyisikö potilas pneumokokki-rokotuksesta, punkkirokotuksesta tai vyöryyusurokotuksesta.

Henkilökunta huolehtii hyvästä käsihygieniasta, siisteydestä ja noudatetaan periaatetta, että vain terveenä tullaan töihin. Tarvittaessa pohditaan etätyöskentelyn mahdollisuutta.

Geriatrain poliklinikan esihenkilöt välittävät tarvittaessa tietoa eri epidemia-tilanteista muulle henkilökunnalle.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Geriatrian poliklinikalla noudatetaan Helsingin sairaalan yhteistä lääkehoitosuunnitelmaa, joka perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen (STM 2021)

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon sisältöä ja toimintatapoja sekä mahdollisia riskejä ja niihin varautumista. Esihenkilöt vastaavat siitä, että geriatrian poliklinikalla on ajantasainen, Helsingin sairaalan lääkehoitosuunnitelman (LIITE 1) yksikön lääkehoitokäytäntöjen kuvaus. Kaikki tervydenhuoltoalan koulutuksen käyneet (sairaanhoitajat, terveydenhoitajat) suorittavat viiden vuoden välein LOVE-LOP- lääkehoidon teentit (LOP, PKV ja KIPU1) hyväksytysti. Sosiaalialan koulutuksen saaneet muistikoordinaattorit suorittavat miniLOP tentit.

Geriatrian pkl:n lääkärit, sairaanhoitajat ja muistikoordinaattorit tuntevat muistisairauslääkkeet ja niiden yleisimmät sivuoireet, haittavaikutukset ja tavat, miten lääkkeiden käyttöä seurataan.

Sairaanhoitaja ja/tai muistikoordinaattori käy vastaanotolla läpi potilaan ja/ tai läheisen toimittaman lääkelistan pohjalta läpi potilaan käytössä olevan lääkityksen ja kirjaa Apotin lääkekistaan mikäli lääke ei ole käytössä tai on käytössä poikkeavasti.

Lääkäri käy vastaanotolla myös lääkelistan läpi potilaan ja/ tai läheisen kanssa, tarkistaa tarvittaessa tietoja reseptikeskuksesta ja päivittää lääkelistan ja antaa paperisen päivitetyn

lääkelista potilaalle mukaan. Lääkäri antaa ensiohjeet uusista lääkkeistä ja tekee suunnitelman lääkityksen seuraamisesta ja kirjaa sen potilasohjeisiin.

Lääkäri käy myös muistikoorinaattorin tiimikonsultaatiossa läpi lääkelistan ja tekee tarvittaessa muutokset lääkelistaan tai pyytää listan päivitystä terveysaseman lääkäriltä.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Geriatrian poliklinikalla ei ole lääkevarastoa käytössä, ainoastaan suppea valikoima elvytyslääkkeitä akuuttivaunussa. Elvytyslääkkeet säilytetään sinetöidysti akuuttivaunussa ja mikäli lääkkeitä käytettäisiin elvytystilanteessa, elvytysvastaava huolehtii lääkkeiden täydentämisestä mahdollisimman pian. Lääkkeiden voimassaolon varmistaa elvytysvastaavana toimiva sairaanhoitaja.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastus toimialalla on laadittu toimintaohje ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot. Lääkinnällisten laitteiden tulee olla potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia.

Osastonhoitaja vastaa osaston laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Osastonhoitaja ja nimetty laitevastaava huolehtivat siitä, että laitteita käytetään ohjeiden mukaan potilasturvallisuutta korostaen. Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään sekä HUS Lääkintätekniikka laiterekisterin osalta. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat toimialan henkilökunnan käytettävissä. Helsingin Sote on ottanut käyttöön Qreformin digitaaliset laitepassit lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamiseksi ja dokumentoimiseksi vuonna 2025. Sairaanhoitajat ja muistikoordinaattorit suorittavat vaaditut passit sovitusti ja lisäksi laitepassit sisältävästä Laatuporista löytyy myös tarvittaessa aina laitteiden käyttöohjeet.

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttäjillä on myös omavastuu laitteiden toimivuuden seurannassa. Jos jokin laite ei toimi tai rikkoutuu, siitä on velvollisuus ilmoittaa eteenpäin osastonhoitajalle.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Medusa-laiterekisterin ylläpito ostetaan HUS Lääkintätekniikalta. Lääkintätekniikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit ja vie tiedot em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuosittain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa. Lääkintätekniikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin. Lääkinnälliset laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottavat HUS Lääkintätekniikka sekä laitetoimittajat.

Puheterapeuttien FEES-laitteet ja NMES-laitteet on rekisteröity ja ne huolletaan/arvioidaan määrävälein, säännöllisesti.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Pirjo Paaajanen oh ja Kirsina Hakola aoh

Mirva Laine, puheterapeutti

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Geriatrian poliklinikalla tehdään yli 70-vuotiaille helsinkiläisille tutkimuksia, jotka painottuvat muistin ja tiedon käsittelyyn. Aiakkaat tulevat tutkimus- ja hoitojaksolle lääkärin läheteellä esimerkiksi terveysasemalta, sairaalan osastolta tai yksityisellä lääkäriasemalta.

Lähetteen perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös tutkimus- ja hoitojakson alkamisesta. Lähetteen arvion yhteydessä otetaan tiedonkäsittelyn oireiden lisäksi kantaa kaikkiin toimintakyvyn ulottuvuuksiin, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan asian vireille tultua mahdollisimman pian ja saatetaan loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Lähetteen hyväksymisen jälkeen asiakkaalle varataan tarvittavat tutkimusajat, mukaan lukien ajanvaraukset sairaanhoitoajan ja lääkärin vastaanotolle.

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 tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena Helsingin sairaalassa yleisesti ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen hoitoa tai palvelua koskevaan suunnitelmaan potilasasiakirjaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Palvelu-/asiakassuunnitelmalla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa

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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan, ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

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

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Geriatrain poliklinikalla palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaisesti. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje ”TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla”

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimissa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuusosaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tulleen kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakkailla tulee aina olla aktiivinen rooli omassa palvelussaan ja palveluista pitää syntyä hyviä asiakaskokemuksia

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palvelujamme käyttäjälähtöisiksi. Geriatrian poliklinikalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka periaatteet ovat:

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

Kaikissa palveluissa on käytössä Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän liittyvä asiakasportaali ja sähköisen asioinnin väylä Maisa ammatilaisen ja kuntalaisen välillä.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Osallisuuden keinoja toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteen hyödyntäminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden sekä vapaaehtoisten mukaan ottaminen. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- terveys ja pelastuslautakunnalle kerran vuodessa. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki.fi>

Sosiaali- ja terveystoimista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden ja potilaiden on mahdollista antaa monipuolisesti palautetta toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Asiakkailta kerätään palautetta ja asiakaskokemuksesta saadaan tietoa esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kannustetaan asiakkaita ja asukkaita palautteen antamiseen ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden osallistaminen palvelukehitykseen olisi arjen työssä entistä helpompaa. Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Vuosittain tuloksista johdetaan uusia kehitettäviä asioita toimintaan. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena. Toimintaa kehitetään asiakkailta ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palautteista tehdään erilaisia raportteja, joita on esillä toimipisteissä ja palautetuloksia voi tarkastella myös verkkosivuilla. Lisäksi palautekatsaus julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Palautteiden ohella katsauksessa esitellään erilaisia toimialan asiakaskokemuksen ja osallisuuden ajankohtaisia ilmiöitä.

Geriatrain poliklinikalle tulleet palautteet käsitellään vähintään kerran kuukaudessa yhteisissä kokouksissa. Tarvittaessa vastataan määräajan puitteissa yhteydenottopyyntöihin Maisa asiaksportaalin kautta, sähköpostitse tai puhelimitse.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355

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

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

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. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti (Julkiterhikki). Työhaastattelussa tarkastetaan työtodistukset ja opintotodistuksien aitous sekä valintatilanteessa ollaan yhteydessä suosittelevaan. Työhaastattelussa kiinnitetään huomiota myös riittävään kielitaitoon. Rikosrekisteriote tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023, valvontalaki) mukaisesti.

6.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Nimike	Määrä
Ylilääkäri	1
Apulaisylilääkäri	1
Osastonlääkäri	4
Erikoistuvallääkäri	2
Osastonhoitaja	1
Apulaisosastonhoitaja	1
Sairaanhoitaja	8
Muistikoordinaattori	18, joista 4 määräaikaisia 9/2027 loppuun
Psykologi	1
Osastonsihteeri	1
Puheterapeutti	4
Yhteensä	42

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Sairaanhoitajien, muistikoordinaattoreiden ja osastonsihteerin osalta esihenkilö perehdyttää hallinnollisiin ja toiminnan esittelyyn liittyvät asiat. Poliklinikalla on käytössä perehdytyskortteja, joiden pohjalta kollegat perehdyttävät suunnitelmallisesti osa-alue kerrallaan. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä/ perehdyttäjät. Perehdytyksen kesto on yksilöllistä, jossa huomoidaan kunkin aiempi työkokemus, osaaminen ja valmiudet.

Lääkärit saavat geriatrian poliklinikalla hyvän alkuperehdytyksen ja nimetään vastuuhjaaja, joka seuraa koulutuksen etenemistä ja on konsultoitavissa päivittäin. Päivystysvelvoitetta ei ole. Erikoistuva voi suorittaa EPA-arviointeja ohjaajansa kanssa. Työpaikkakoulutus toteutuu usemmalla viikottaisella Helsingin sairaalan luennolla ja yhteisissä konsultaatiokokouksissa.

Kaikille geriatrian poliklinikan uusille työntekijöille käydään läpi yleinen toimitila, palo-pelastus ja turvallisuus -perehdytys. Tästä vastaa vahtimestari Näillä varmistetaan ja edistetään asiakas- ja potilasturvallisuutta. Lisäksi kaikki työntekijät suorittavat SOTEPE:n paloturvallisuuskoulutukset (teoria ja alkusammutusharjoitus) vähintään 5 vuoden välein. Poliklinikan sairaanhoitajat ja lääkärit suorittavat vuosittain Helsingin sairaalan opetushoitajan johdolla elvytysharjoituksen ja vähintään kolmasosalla henkilökunnasta on suoritettuna ja voimassa oleva SOTEPE:n ensiapukurssi.

Osaamista vahvistetaan jatkuvalla kouluttautumisella (vähintään 2,5 päivää/ vuosi) hyödyntäen kaupunkitasoista laajaa koulutustarjontaa ja lisäksi ulkopuolisia koulutusmahdollisuuksia.

Esihenkilö vastaa työntekijöiden riittävästä osaamistasosta, mahdollistamalla riittävän koulutuksen ja sisäisen tietotaidon levittämisen. Vuosittaisissa onnistumiskeskusteluissa

käydään läpi osaamisen yksilölliset koulutustarpeet. Työntekijällä on velvollisuus suorittaa työhön vaadittavat koulutukset. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan suorittamalla tarvittavat LOVE – tentit viiden vuoden välein.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työyksiköillä on käytössä Työsuojelupakki, jonka kautta tehdään määräajoin vaarojen arviointi ja toimenpiteet siinä havaittujen tarpeiden mukaan. Läheltä-piti tilanteet ilmoitetaan myös Työsuojelupakin kautta. Työntekijät käyvät laitepassikoulutukset ja lääkinnälliset laitteet rekisteröidään Medusa-lääkintälaiterekisteriin.

Henkilöstö osallistuu turvallisuuskävelyille, joissa käydään läpi palo- ja pelastusasiat sekä henkilöturvallisuus (vastaanottohuoneiden hälytyspainikkeet) ja poistumistiet.

Henkilöstöä kannustetaan vastaamaan vuoro vuosina toteutettaviin Fiilari- ja kunta 10-kyselyihin. Tulosten pohjalta luodaan kehittämistoimenpiteitä ja pyritään kehittämään toimintaa.

Geriatrian poliklinikalla on koulutus/ kehittämispäivä kaksi kertaa vuodessa. Niissä pyritään antamaan työssä tarvittavaa ajankohtaista koulutusta sekä kehittämään poliklinikan toimintaa ja yhteisöllisyyttä.

Työhyvinvointia lisätään joustoilla työajoissa ja paikoissa. Sairaanhoitajilla, muistikoordinaattoreilla osastonsihteerillä sekä apulaisosastonhoitajalla ja osastonhoitajalla on aamuisin ja iltapäivisin on liukumat (klo 7-9 ja klo 14:30-19:00). Koko henkilöstöllä on sovitusti myös mahdollisuus etätöhyöhön. Näin helpotetaan esimerkiksi työn- ja perheen yhteensovittamista. Yhteiset ruoka- ja kahvihetket lisäävät myös työhyvinvointia ja työpaikan yhteisöllisyyttä.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluidenasiakas- ja potilastiloissa. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan.

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

7. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Toimitilojen hallinnointi tehdään Modulo-tilatietopalvelussa, missä toiminnoilla on mahdollisuus tarkastella omien käytössä olevien tilojen tietoja. Palvelu sisältää vuokrakohteiden perustiedot, pohjakuvat, vuokrasopimukset, tilatiedot sekä tilojen käyttäjätiedot. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa. Luukku asiointipalvelussa ilmoitetaan toimitilojen muutostarpeesta esimerkiksi korvaavan tilan hankinnasta. Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteissa noudatetaan kaupunkistrategisia linjauksia. Yhdessä käyttäjien kanssa huolehditaan tilojen terveellisyydestä, turvallisuudesta, toimivuudesta ja kunnon pitkäaikaista säilymistä. Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, mikä tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Sisäinen vuokra pitää sisällään toimitilojen vuokrat, sähkön, lämmityksen, käyttöveden, yleisjätehuollon, kiinteistöhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin kuulumattomien tilojen kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

Geriatrian poliklinikan kaikki vastaanotot toteutetaan tarkoitustaan vastaavissa tiloissa ja vastaanottohuoneissa. Yksikön tilat on suunniteltu polikliiniseen toimintaan, ja tiloja käyttävät pelkästään niihin oikeutetut henkilöt (älyavaimet). Kaikissa vastaanottohuoneissa on henkilöstön turvana hälytysnapit seinässä. Hälytyksestä lähtee tieto vartijalle ja vahtimestarille oman henkilöstön lisäksi. Vahtimestarilla on käytössä kameravalvontajärjestelmä uloskäynneille. Muistikoordinaattoreille on omat työtilat vastaanottotilojen yhteydessä. Muistikoordinaattorit tekevät paljon työtä asiakkaiden kodeissa.

Asiakkaiden vastaanottoon tarkoitetuissa tiloissa on turvattu esteettömyys riittävän suurilla tiloilla ja hyvällä valaistuksella. Asiakkaiden käytössä olevissa WC-tiloissa on hätäkutsupainikkeet. Pelastussuunnitelma ja hätäpoistumistiet on laadittu ja merkitty asianmukaisesti. Poistumisturvallisuutta ja muita turvallisuuteen liittyviä huomioitavia asioita kerrataan turvallisuuskierroksilla.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Työsuojelupakki on työväline johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Työntekijät tekevät ilmoituksen aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointia, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista. 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. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Tilojen terveydelliset olosuhteet on kuvattu tarkemmin vaarojen arvioinnissa. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että 21 fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella. Sisäilmaongelmiin puututaan kaupungin yhteisten ohjeiden mukaisesti ja vaarojen arvioinnista syntyy tarvittavat omat dokumentit sähköiseen järjestelmään. Korjaustoimista huolimatta riskinä kesällä kuumuus/talvella kylmyys, näitä helpotetaan tarvittaessa tuulettimilla/lisälämmittimillä.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon

kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. HaiPro-ilmoitusten käsittelyn kautta tietoon tulleita vaaratapahtumia pyritään ennaltaehkäisemään toimintaa ja ohjeistusta kehittämällä.

7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Geriatrian poliklinikan ekotukihenkilönä toimii aoh Kristiina Hakola.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottopaikkaan. Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa. Helsingin kaupungilla on käytössä yksikkö kohtainen kemikaalirekisteri, josta löytyy yksikön käyttämät kemikaalit ja niiden käyttöturvallisuustiedot. Osaltamme kierrätämme vanhan tai meille tarpeettoman tavarahan uusiokäyttöön esim. puhelimet, tietokoneet, Stadin HelpDeskin, huonekalut jne. tavarat kiertoontoinnin kautta.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Geriatrian poliklinikan vastaanottohuoneisiin ja työtiloihin pääsee vain älyavaimilla. Kaikissa vastaanottohuoneissa on henkilöstön turvana hälytysnapit seinässä. Käytävän näyttötauluissa näkyy mistä huoneesta hälytys tulee. Lisäksi hälytyksestä menee tieto Palmian vartijalle ja vahtimestarille. Vahtimestari testaa laitteiden toimivuuden säännöllisesti. Vahtimestarilla on käytössä kameravalvontajärjestelmä uloskäynnille. Asiakkaiden käytössä olevissa WC-tiloissa on hätäkutsupainikkeet.

7.5 Tukipalvelut

- 1) siivouspalvelut hankitaan HUS- hankintasopimuksen mukaisesti Lassila & Tikanojalta
- 2) työvaatehuolto toimii Puro tekstiilipalvelun kautta
- 3) jätehuolto toimii Heka:n järjestämänä
- 4) apteekki- ja farmasiapalvelut tulevat HUS apteekin kautta.
- 5) kiinteistöhuoltosta vastaa Helsingin kaupungin asunnot oy (Heka)
- 6) vahtimestaripalvelut tulee SOTEPE:n yhteisistä toiminnoista Aulapalvelu
- 7) turvallisuuspalvelut toimittaa Palmia oy
- 8) tavarakuljetuksista huolehtii Hus-logistiikka ja STARA
- 9) tietosuojajätteet hoitaa Stena Recycling Oy
- 10) posti- ja kuriiripalveluista huolehtii Posti oy
- 11) Fysioterapeuttien käytössä olevat etälaitteet ja palvelut Helsingin kaupungin palvelukeskus

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa suunnitelmaa koskevasta toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa hyödynnetään itsearviointitaulukkoa omavalvonnan seuratatyökaluna. Toimialalla kootaan neljännesvuosittain omavalvontaraportti, joka julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.

Tärkeimmät tämänhetkisen tunnistetut kehittämisen osa-alueet, joilla tavoitellaan laadukasta ja turvallista asiakkaiden hoitoa ovat:

- Sisäilmaongelmat saadaan ratkaistua uusilla toimitiloilla 2025
- Henkilöstön saatavuus ja pitovoima

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi