Koskelan seniorikeskus
omavalvontasuunnitelma 2024

Kotona asumista tukevat palvelut ja ikääntyneiden ympärivuorokautiset hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Helsinki

Sisällys

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut **1**

Kotona asumista tukevat palvelut ja ikääntyneiden ympärivuorokautiset hoivapalvelut **1**

Koskelan seniorikeskus - **1**

1 Palveluntuottaja **5**
1.1. Palvelun kuvaus 5
1.2. Yksikön tiedot 5

2 Toimintaperiaatteet ja arvot **6**
3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi 6
3.2 Varautuminen ja valmius 7
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen 8

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus **9**
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista 9
4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen *9*
4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi *10*
4.2 Vakavien epäkohtien ja vaaratapahtumien selvittely 11
4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen 12
4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen *12*
4.3.2 Ravitsemus *12*
4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt *14*
4.4 Lääkehoito 15
4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen *15*
4.4.2 Rajattu lääkevarasto *15*
4.5 Laite ja tarviketurvallisuus 16

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva **17**
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden 17
määräajat 17
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu 18
5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus 19
5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus 20
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava 21
5.7 Muistutukset ja kantelut 21

6 Henkilöstö **22**
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta 22
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys 23
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen 24
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus 24
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen 26

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut **27**
7.1 Toimintaympäristö 27
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta 27
7.3 Ympäristötyö 29
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut 29
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta 30
7.5.1 Kuljetukset 31

8 Omavalvonnan seuranta **31**
8.1 Raportointi 32
8.2 Arkistointi ja viestintä 32
8.3 Suunnitelman hyväksyntä 33

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Koskelan seniorikeskus
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Koskelan seniorikeskus tarjoaa ympärivuorokautista pitkäaikaishoitoa laitoshoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen muodoissa. Asiakaspaikkoja on yhteensä 230, joista laitoshoitoa on 202 paikkaa ja ympärivuorokautista palveluasumista 28 paikkaa. Lisäksi meillä on arviointi- ja kuntoutusyksiköt sekä palvelukeskustoimintaa. Perusyksiköiden ohella talossa on useisiin asukasprofiileihin erikoistuneita yksiköitä, kuten MRSA-kohortti, neurologia, psykogeriatria ja muistisairaudet. Palvelemme suomen ja ruotsin kielellä. Ikääntyneiden hoivan lisäksi osa hoivastamme on ikäneutraalia.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä toiminnan laadusta. Jokainen ammattilainen vastaa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalumme toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu perehdytykseen. Seuraamme kehittämistoimia ja työyksikön omavalvonnan toteutumista itsearviointitaulukon avulla esihenkilökokouksissa ja työyhteisökokouksissa. Lisäksi meillä on lean-taulu, joka tukee omavalvonnan seurantaa. Omavalvonta on vakioaiheena esihenkilökokouksissa ympäri vuoden. Toimialalla kootaan neljännesvuosittain omavalvontaraportti, joka julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Henkilöstörakenteemme on moniammatillinen. Meillä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia, hoiva-avustajia, fysio- ja toimintaterapeutteja, sosiaaliohjaajia sekä kulttuuriohjaajia. Yksikkömme toiminnasta vastaa johtaja Jaana Korpimies yhdessä esihenkilötiimin kanssa.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Forsby seniorcenter
KORT BESKRIVNING AV DE TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS PÅ ENHETEN OCH KLIENTERNA/MÅL GRUPPEN	Forsby seniorcenter erbjuder långtidsvård med heldygnsomsorg i form av institutionsvård och serviceboende med heldygnsomsorg. Det totala antalet klientplatser är 230, varav 202 platser är institutionsvård och 28 platser är serviceboende med heldygnsomsorg. Vi har även bedömnings- och rehabiliteringsenheter samt servicecentralsverksamhet. Utöver basenheterna finns det i huset enheter som är specialiserade på flera olika invånarprofiler, till exempel MRSA-kohorten, neurologi, psykogeriatrik och minnessjukdomar. Vi betjänar på finska och svenska. Förutom omsorg för äldre är en del av vår omsorg åldersneutral.
GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV EGENKONTROLL	De som ansvarar för ledningen ansvarar för egenkontrollen av verksamheten, vilket inkluderar klient- och patientsäkerheten och kvaliteten på verksamheten. Varje yrkesutbildad person har ansvar för sitt arbete och deltar således som en del av sitt vardagliga arbete i utvecklingen av verksamheten och främjandet av klient- och patientsäkerheten med metoder för egenkontroll. Planen för egenkontroll är vårt praktiska verktyg för att styra och följa upp verksamheten. Att ta del av planen för egenkontroll är en del av introduktionen. Vi följer upp utvecklingsverksamheten och genomförandet av arbetsenhetens egenkontroll med hjälp av en självutvärderingstabell på chefernas och arbetsgemenskapens möten. Vi har också en lean-tavla som stöder uppföljningen av egenkontroll. Egenkontroll är ett standardämne på chefernas möten under hela året. Sektorn sammanställer kvartalsvis en egenkontrollrapport som publiceras på stadens webbplats.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR	Vi har en multiprofessionell personalstruktur. Hos oss arbetar närvårdare, sjukskötare, vårdbiträden, fysio- och ergoterapeuter, socialhandledare och kulturhandledare. Vår enhet leds av chefen Jaana Korpimies tillsammans med ett chefsteam.

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Tämä on Koskelan seniorikeskuksen omavalvontasuunnitelma, johon on yhdistetty potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Koskelan seniorikeskus tarjoaa ympärivuorokautista pitkäaikaishoitoa laitoshoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen muodoissa. Lisäksi meillä on arviointi- ja kuntoutustoimintaa sekä palvelukeskustoimintaa.

Ympärivuorokautisen hoivan perusyksiköt ovat C2, C3, N6 sekä C4, joka on profiloitunut MRSA-kohorttiasiakkaisiin. N4 tarjoaa ikäneutraalia pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa neurologisille asiakkaille. C1 ja F1 ovat keskittyneet psykogeriatrisiin asiakkaisiin. Lisäksi Koskelan seniorikeskuksessa on muistisairaiden erityisyksikkö N7. C5 sekä F2 tarjoavat hoitoa ja huolenpitoa ruotsinkielisille asiakkaille. Arviointi- ja kuntoutustoiminnasta vastaavat työyksiköt F3 ja F4 ja ympärivuorokautisessa palveluasumisyksikössämme toimivat tiimit Sopuli ja Murmeli. Asiakaspaikkoja on yhteensä 230, joista laitoshoitoa on 202 paikkaa ja ympärivuorokautista palveluasumista 28 paikkaa.

Arviointi- ja kuntoutustoiminta on ennaltaehkäisevää ja toimintakykyä tavoitteellisesti ylläpitävää ja edistävää toimintaa. Sillä tuetaan iäkkäiden kotona asuvien hyvinvointia ja terveyttä. Hoito on lyhytaikaista ja tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen ja palaaminen omaan kotiin.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen ja laitoshoito on tarkoitettu iäkkäille henkilöille, jotka eivät enää selviydy omassa kodissaan kotihoidon apujen turvin. Hoitoa ja huolenpitoa järjestetään ryhmäkodeissa tai palveluasunnoissa. Pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoshoitona, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai jos se on iäkkään henkilön turvallisen hoidon kannalta perusteltua. Hoiva ja huolenpito perustuvat yksilölliseen, asiakkaan tarpeista lähtevään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja laitoshoidossa toteutetaan monialaista yhteistyötä asiakkaan, omaisten, vastuuhoitajan ja moniammatillisen tiimin kanssa.

Palvelukeskustoimintamme on matalan kynnyksen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen paikka, joka on tarkoitettu eläkeikäisille ja työttömille helsinkiläisille. Toimintaa järjestävät oman henkilökunnan lisäksi muun muassa palvelukeskuksen asiakkaat itse, vapaaehtoiset, muut kaupungin toimijat, järjestöt sekä seurakunnat. Palvelukeskus tarjoaa toiminnan ja osallistumisen mahdollisuuksia asiakkaiden omia voimavaroja hyödyntäen ja heidän aktiivisuuttaan ja osallisuuttaan vahvistaen. Koskelan palvelukeskuksessa järjestetään myös ruotsinkielistä toimintaa.

1.2. Yksikön tiedot

Palveluntuottaja: Helsingin kaupunki

Yksikön nimi: Koskelan seniorikeskus

Osoite: Hospitaalinkulku 8, 00600 Helsinki

Puhelinnumero: 09 310 50476

Toiminnan vastuuhenkilö: Jaana Korpimies, 09 310 50001, jaana.korpimies@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme Helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunki yhteiset arvot ovat: asiakaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Työskentelemme Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla asiakkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi palveluilla on omat strategiset toimintasuunnitelmat ja tavoitteet.

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asiakkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä.

Elämme Koskelan seniorikeskuksessa täyttä elämää puistomaisessa ympäristössä. Viihtyisällä pihallamme on esteetön rollaattori- ja pyörätuolipolku Myötätuuli.

Toimintaamme ohjaavat arvot aito kohtaaminen, elämänilo ja hyvinvoiva henkilöstö. Annamme vuosittain asiakkaillemme palvelulupauksen, jonka toteutumista seuraamme. Vuoden 2024 palvelulupauksessa ”Yhdessä sydämellä”, lupaamme, että kaikki voivat osallistua seniorikeskuksen monipuoliseen toimintaan itselleen sopivalla tavalla ja elää merkityksellistä elämää omien voimavarojensa mukaisesti.

Käymme keskustelua eettisistä periaatteista ja arvoista työyksiköissä, henkilökunnan yhteisissä yhteistoimintakokouksissa ja eettisessä työryhmässä. Lisäksi työyksiköt ovat valinneet arvojen pohjalta työyhteisön kehittämistehtävän, jonka toteutumista seurataan.

3 Riskien hallinta

Riskinhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtaminen sisältyy toimialan johtamisvastuisiin kaikilla tasoilla.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi on lakisääteinen velvoite (Työturvallisuuslaki 738/2002) ja sen tekemisestä vastaa esihenkilö. Vaarojen arviointi tehdään Työsuojelupakki -järjestelmään, ja se tulee päivittää aina kun työympäristössä ja työn tekemisessä tapahtuu isompia muutoksia, vähintään kuitenkin kerran vuodessa. Vaarojen arviointi tulee olla tehtynä/päivitettynä aina ennen työterveyshuollon tekemää työpaikkaselvitystä.

Jokainen huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun. Henkilöstön tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksikön esihenkilön ja työntekijöiden tulee yhdessä tunnistaa ja nimetä operatiiviset ja muut toimintaan, mm. tiloihin liittyvät riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia ohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteissa.

Helsingin kaupungilla on paljon työpaikkoja, joissa toimii samanaikaisesti henkilöitä useista eri yksiköistä, osastoista tai toimialoista. Samoissa tiloissa saattaa toimia myös kaupungin ulkopuolista henkilöstöä. Tällaisia työpaikkoja kutsutaan yhteisiksi työpaikoiksi. Yhteinen

työpaikan vaarojen arviointi käynnistetään siten, että työpaikan henkilöstömäärältään suurin toimija kartoittaa työpaikalla toimivat tahot ja kutsuu koolle yhteisen työpaikan esihenkilöt sopimaan vaarojen arvioinnin tekemisestä. Ensimmäisessä palaverissa on päätettävä, tehdäänkö työpaikalla yksi yhteinen vaarojen arviointi vai tekeekö jokainen toimija oman arvioinnin. Tiedonkulun ja käytännöllisyyden kannalta usein on järkevintä tehdä yhteinen vaarojen arviointi. Henkisten kuormitustekijöiden arvioinnin jokainen toimija suorittaa kuitenkin aina erikseen. Mikäli osapuolet tekevät vaarojen arvioinnit erillään, tulee jokaisen toimijan huolehtia, että oman arvioinnin tulokset saatetaan muiden osapuolten tietoon ainakin niiltä osin kuin niissä ilmenee yhteisiä vaaroja.

Koskelan seniorikeskuksen kanssa samoissa rakennuksissa toimii useita eri toimijoita. Olemme sopineet, että jokainen toimija tekee oman vaarojen arviointinsa. Tuomme yhteiset vaarat vuosittain kaikkien toimijoiden tietoon yhteistyökokouksessa.

Työyksikkömme vaarojen arviointi käynnistyy siten, että esihenkilö lähettää vaarojen arvioinnin kartoituskyselyn henkilöstölleen. Kyselyn avulla tunnistetaan työhön liittyviä vaara- ja kuormitustekijöitä. Esihenkilö ja yhteistoimintavastaava muodostavat yhdessä työyksikön henkilökunnan kanssa ryhmän, joka kokoaa työyksikön vaarojen arvioinnin. Vaaroja arvioitaessa määritellään vaarakohtaisesti riskin aste, kuvataan toimenpide ja määritetään aika toimenpiteen suorittamiseen. Vaarojen arviointiin osallistuminen harjaannuttaa työntekijää tarkkailemaan työympäristön mahdollisia vaaratekijöitä. Vaarojen arvioinnissa hyödynnetään työterveyshuollon työpaikkaselvitystä, sairauspoissaolotietoja, tietoja ammattitaudeista, tapaturmista ja vaaratilanteista. Vaarojen arviointi päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa. Vaarojen arviointi käydään läpi työyksikkökokouksissa.

Jokainen työntekijä pyrkii tunnistamaan omassa työssään esiintyviä vaara-, haitta- ja kuormitustekijöitä esimerkiksi osallistumalla kuukausittain tehtäviin turvallisuuskierroksiin. Kierroksella käytetään hyväksi turvallisuuskierroslomaketta, joka tallennetaan työsuojelupakkiin.

Koskelan seniorikeskuksen turvallisuustyöryhmä kokoontuu säännöllisesti ja jokaisesta työyksiköstä on nimetty yhteyshenkilö työryhmään. Työryhmässä käsitellään mm. turvallisuuskierrosten havaintoja ja vaarojen arviointien ajantasaisuutta.

Työntekijä tekee työtapaturma- tai turvallisuuspoikkeamailmoituksen heti sen tapahduttua Työsuojelupakkiin, josta tieto välittyy suoraan lähiesihenkilölle. Myös työsuojelupäällikkö ja -valtuutetut näkevät tehdyt ilmoitukset. Esihenkilö on yhteydessä työntekijään ja käsittelee tehdyn ilmoituksen mahdollisimman nopeasti etsien tapahtuman syntymiseen johtaneet tekijät ja suunnittelee toimenpiteet vastaavanlaisten tapausten ehkäisemiseksi. Työsuojelupakki-ilmoitukset ja mahdolliset havaitut vaaratekijät käsitellään työyhteisön työpaikkakokouksissa kuukausittain. Käsittelyjen avulla jaetaan tietoa ja toimintatapoja kehitetään yhdessä. Esihenkilö seuraa sovittujen toimenpiteiden toteutumista. Vaikka toimenpiteen suorittaisi jokin toinen taho, kuten isännöitsijä, esihenkilö seuraa, että asia tulee hoidetuksi. Työsuojelupakkitilastot, suunnitellut toimenpiteet ja kehittämistoimet käydään läpi puolivuosittain Koskelan seniorikeskuksen johdon kokouksessa.

Työyksiköissä laaditaan kemikaaliluettelo työ- ja asiakasturvallisuutta varten. Kemikaaliluettelo päivitetään työsuojelupakkiin kerran vuodessa. Samassa yhteydessä kootaan uusimmat käyttöturvallisuustiedotteet yksikössä olevaan kansioon.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä. Varautumisella varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Jokainen yksikkö kirjaa suunnitelman, miten toimii mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmiussuunnitelmat ovat salassa pidettäviä asiakirjoja, hallintomenettelyjen tai toimintatapojen konkreettisia muutostoimenpiteitä ei kirjoiteta julkaistavaan omavalvontasuunnitelmaan.

Sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut palvelukokonaisuuden jatkuvuussuunnitelmassa määritellään normaalista hallintomenettelystä poikkeavat toimintatavat, joihin palvelukokonaisuus ryhtyy häiriöissä, häiriötilanteissa sekä valmiuslain määrittelemissä poikkeusoloissa. Suunnitelman tavoitteena on turvata sairaala-,

kuntoutus- ja hoivapalvelujen toiminta varmistamalla palvelukokonaisuuden kriittiset palvelut ja palvelujen sekä yksiköiden toiminta kaikissa olosuhteissa. Asiakirjan perusteella laaditaan ja ylläpidetään yksityiskohtaisempia toimintaohjeita, toimintasuunnitelmia ja toimintakortteja. Jatkuvuussuunnitelma on otettu käyttöön 7.3.2023 ja päivitetty 1.1.2024.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut palvelukokonaisuuden jatkuvuussuunnitelma on julkinen. Suunnitelman liitteenä olevat toimintasuunnitelmat ja kortit voivat olla salassa pidettävä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24.1 §:n 8 kohdan perusteella.

Koskelan seniorikeskuksen varautumista ohjaa turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jossa ohjeistetaan toiminta seuraavissa poikkeustilanteissa: asiakkaan katoaminen, uhkaava tilanne, tulipalo, tapaturma tai sairauskohtaus, varkaus- tai ryöstötilanne, sähkökatko, vesivahinko, säteilyhälytys, kaasuvaaratilanne ja pommiuhka. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma käsitellään työyksiköissä. Se on jaettu myös muille seniorikeskuksen kanssa samoissa tiloissa toimiville. Seniorikeskuksen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma päivitetään turvallisuustyöryhmän kokouksissa kerran vuodessa. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelman ohella myös intranetissä on ohjeistuksia erilaisiin häiriötilanteisiin Varautuminen seniorikeskuksissa -sivulla.

Koskelan seniorikeskuksessa järjestettiin toukokuussa 2024 alkusammutusharjoitukset, joita edelsi pelastuslaitoksen pitämä alkusammutuksen teoriakoulutus. Koulutuksesta jäi seniorikeskuksen käyttöön hyvä koulutusvideo, jota on katsottu myöhemminkin. Turvallisuustyöryhmälle oli oma koulutuspäivä 16.1.2024, jossa harjoiteltiin mm. pelastuslakanan käyttöä, kierrettiin tutustumassa väestönsuojaan sekä perehdyttiin veden pääsulkujen sijainteihin. Syksyllä 2023 kaksi henkilöä kävi väestönsuojanhoitajan koulutuksen. Lisäksi tehtiin väestönsuojan käyttöönottosuunnitelma. Syksyllä 2024 turvallisuustyöryhmä koulutetaan väestönsuojan käyttöönottoon. Suunnitteilla on sekä hälytyskaavion toimivuuden testaaminen että poistumisharjoitus.

Koskelan seniorikeskuksen työntekijöille järjestettiin oma ensiapukoulutus alkuvuonna 2024, joten kaikissa työyksiköissä on riittävästi EA-kurssin käynyttä henkilökuntaa. Työyksiköissä on tehty vaarojen arvioinnit sekä turvallisuuskävelyt omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Keskustelemme poikkeuksellisista tapahtumista jälkikäteen ja arvioimme, kuinka toiminta tilanteessa sujui. Yhteisen keskustelun pohjalta voimme sopia tarvittavista muutoksista/hankinnoista. Mahdollisiin sähkökatkoihin olemme varautuneet esimerkiksi tasku- ja otsalampuin ja niihin sopivin paristoin. Varavoimapistorasiat on tarkistettu ja merkitty. Vesikatkotilanteisiin on varalla ämpäreitä.

Turvallisuus- ja tiedonkulku on teemana myös Koskelan seniorikeskuksen alueen toimijoiden yhteistyökokouksessa.

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. Koskelan seniorikeskuksen toiminnan henkilörekisteri on iäkkäiden palvelujen asiakasrekisteri.

Tietoturva on jokaisen Koskelan seniorikeskuksen työntekijän vastuulla. Jokainen työntekijä suorittaa DigiABC-valmennuksen, jotta osaa toimia asiakastietojen kanssa oikein ja ymmärtää niiden käsittelyyn liittyvät riskit. Valmennus sisältyy uusien työntekijöiden perehdytyspakettiin ja se suoritetaan noin kahden viikon sisällä työn aloituksesta. Esihenkilöt seuraavat henkilöstönsä suorituksia.

Mikäli työntekijä havaitsee tietoturvaloukkauksen, hän ilmoittaa siitä välittömästi omalle esihenkilölleen. Työntekijä ja esihenkilö ilmoittavat havaitun tietoturvaloukkauksen tietosuojan vastuuhenkilöille Luukku-palvelun kautta. Tietosuojajuristit avustavat ja neuvovat esihenkilöitä, työntekijöitä sekä viranhaltijoita tietosuojaan liittyvissä juridisissa kysymyksissä. Tietosuojajuristit ovat sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojan vastuuhenkilöitä.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Koskelan seniorikeskuksen henkilöstön kirjaamista ohjaa Kirjaamisopas seniorikeskuksissa. Kirjaamisen perehdytyksessä hyödynnetään seniorikeskusten kirjaamisen perehdytyskorttia. Osastonhoitaja valvoo perehdytyksen edistymistä. Koskelan seniorikeskuksessa toimii RAIKOSKI-kirjaamistyöryhmä, jonka tehtävänä on kehittää kirjaamista Koskelassa. Jokaisesta työyksiköstä on edustaja ja ryhmä kokoontuu 1–2 kuukauden välein.

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

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 kuluu kaikille jokapäiväiseen työhön.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Omavalvonnan itsearviointitaulukon mukaisesti yksikössä käydään henkilöstön kanssa säännöllisesti yhdessä läpi toimintaohje (TOIM027) Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu sekä kaltoinkohtelun ehkäiseminen. Toimintaohjeeseen tutustuminen on myös osa jokaisen uuden työntekijän perehdytystä. Toimintaohjeen ohella käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 48 §) ja opastus Spro-järjestelmän käyttämiseen. Jos sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena (Sote Valvontalaki 29 §).

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, jolloin 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. Asiakasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet, kirjaamiskäytänteet, asiakkaan tunnistaminen sekä menetelmät tiedonkulun varmistamisessa.

Koskelan seniorikeskuksen riskien hallintaa ohjataan yhtenäisillä toimintatavoilla, kuten AK-yksiköiden tarkastuslistoilla uuden asiakkaan saapuessa sekä kotiutuessa. Samankaltaisia tarkastuslistoja käytetään myös ympärivuorokautisen hoivan työyksiköissä. Työyksiköissä hyödynnetään myös Apotin siirtoraporttia. Päivystyksellisten tilanteiden toimintatapoja ja menetelmiä harjoitellaan puolivuosittain ympärivuorokautisen hoivan ISBAR raportointiohjeen avulla.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa ja/tai asiakkaan/omaisen palautteeseen perustuen epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro). 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. Toimiala järjestää HaiPro ja Spro koulutuksia henkilöstölle ilmoitusten teosta ja esihenkilöille niiden käsittelystä.

Koskelan seniorikeskuksessa vaaratapahtumien ilmoitusvelvollisuus käydään uuden työntekijän kanssa läpi perehdytyksen yhteydessä. Työyksiköissä edistetään avointa ja rakentavaa asiakas- ja potilasturvallisuuden keskusteluilmapiiriä sekä kannustetaan työntekijöitä tekemään vaaratapahtumailmoituksia. Ensimmäinen ilmoitus tehdään yhdessä esihenkilön tai perehdyttäjän kanssa. HaiPro-ilmoitusten tekeminen ja käsittely toteutetaan prosessikuvaustoimintaohjeen mukaisesti. Työyksikössä prosessi etenee haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden tunnistamisen, HaiPro-ilmoitusten laatimisen, ilmoituksen vastaanottamisen, luokittelun ja analysoinnin kautta tarvittaviin jatkotoimiin ja arviointiin. Jos tapahtuma on vakava tai vaikuttaa useampaan työyksikköön, siirretään se käsiteltäväksi ylemmälle tasolle seniorikeskuksen johtajalle. Lähiesihenkilö kokoaa oman yksikkönsä HaiPro-ilmoitukset ja kehittämistoimet kuukausittain. HaiPro-ilmoituksia, toimenpiteitä sekä kehittämistoimia käsitellään ja arvioidaan kootusti johdon kokouksissa neljä kertaa vuodessa.

Koskelan seniorikeskuksen työntekijällä on velvollisuus tehdä SPro-epäkohtailmoitus, mikäli havaitsee sosiaalihuoltolain 48§:n mukaisen epäkohdan tai epäkohdan uhan. Henkilökuntaa on opastettu SPro-järjestelmän käyttämiseen prosessikuvauksen mukaan. Työntekijä saa tarvittaessa apua ilmoituksen tekemiseen omalta lähiesihenkilöltään. Lähiesihenkilö käsittelee ilmoitukset viipymättä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. SPro-ilmoitukset, toimenpiteet ja kehittämistoimet käsitellään kuukausittain työyksiköissä ja niitä arvioidaan kootusti johdon kokouksissa neljä kertaa vuodessa.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

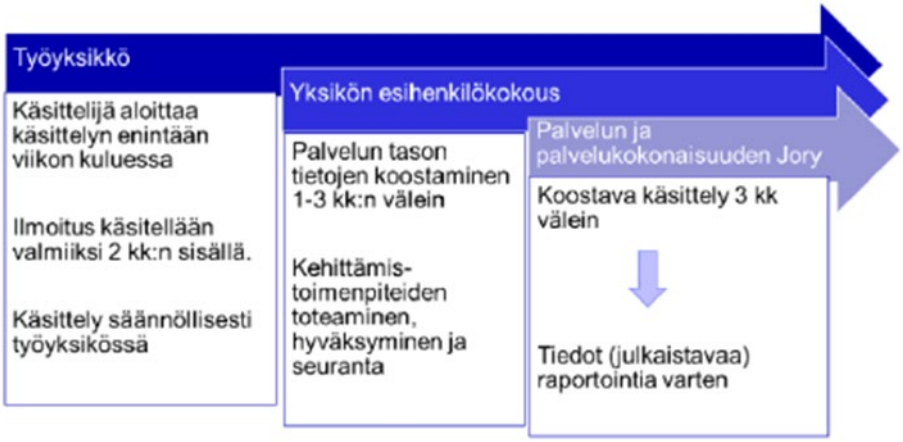
Ilmoitusten käsittelijät saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. Esihenkilökokouksen käsittelyn. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puututtava niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määritellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä.

Organisaation eri tasoilla käsitellään toiminnan asiakasturvallisuuden tilaa ja toimintaa koskevia epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti alla kuvatulla tavalla.



Kuvio 1. Haipron, SPron ja työsuojelupakin käsittelytiheydet ja vastuutahot on kuvattu omavalvontasuunnitelman itsearviointitaulukossa.

Koskelan seniorikeskuksessa noudatetaan HaiPron ja SPron käsittelyprosesseja yllä olevan kaavion mukaisesti. Esihenkilöt tekevät koosteen omien työyksiköidensä HaiPro-epäkohtailmoitusten käsittelyistä ja korjaavista toimenpiteistä kvartaaleittain. Koosteet käsitellään Koskelan seniorikeskuksen esihenkilökokouksessa. Koosteissa on kuvattuna keskeiset asiakasturvallisuuden havainnot ja kehittämistoimet raportointikaudelta.

4.2 Vakavien epäkohtien ja vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin mukaiseen käsittelyyn ohjataan ne vaaratapahtumat, jossa asiakkaalle on aiheutunut tai saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Selvittelyyn voidaan ottaa myös sellaisia vakavia vaaratapahtumia, joissa on havaittu poikkeamia useassa vaiheessa tai tapahtumaan on osallistunut useita toimijoita. Haipro- ja SPro-järjestelmä ohjaa tapahtuman käsittelyn vakavuusasteen huomioimisen ja sen mukaisen käsittelyn. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn yksiköt saavat tarvittaessa hallinnon Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Haipro- ja SPro-järjestelmät mahdollistavat ilmoitusten tekemisen anonyymisti.

Henkilöstölle varmistetaan tarvittava tuki (esim. kriisiapu) tutkinta- ja selvitystilanteissa työterveyshuollon kanssa yhteistyössä ja akuuteissa kriisitilanteissa mahdollisesti sosiaali- ja kriisipäivystyksestä.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, missä hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Yksiköissä varmistetaan ja ohjeistetaan asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito (kroonisten sairauksien hoito/seuranta, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito).

Sairaala-, kuntoutus ja hoivapalveluiden kotona asumista tukevissa palveluissa ja ympärivuorokautisissa hoivapalveluissa terveyden- ja sairaanhoitoa toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä eri palvelujen koordinoituna yhteistoimintana. Terveyden- ja sairaanhoitoa annetaan sekä terveyden- että sosiaalihuollon yksiköiden toimesta. Toteuttamiseen osallistuu terveydenhuollon ammattilaisia eri ammattiryhmistä asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidollisen tarpeen mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoidon toteuttamista määrittelevät tarkemmin erilliset henkilökunnan käyttöön laaditut oppaat ja moniammatillista yhteistyötä koskevat ohjeet. Senioripalvelujen ydinprosessiopas määrittelee palvelukokonaisuuden ydinprosessit asiakassegmentoinnin ja yhteisen työn terveys- ja hyvinvointikeskusten kanssa. Konsultaatio-opas kuvaa eri palvelujen väliset konsultaatiokäytännöt. Kotihoidossa on laadittu yhteistyöohje - kotihoito ja kotihoidon lääkärit. Tämä kotihoidon tiimityön ohjeistuksen tarkoituksena on kuvata keskeisimmät toimintamallit, joita tulee toteuttaa yhdenmukaisesti kotihoidossa alueesta, tiimistä ja hoidon toteuttajasta riippumatta. Lääkehoitoa määrittää lääkehoitosuunnitelma. Ympärivuorokautisissa pitkäaikaisissa hoivapalveluissa lääketieteellisen hoidon järjestäminen ja yhteistyö on kuvattu lääkäripalveluiden palvelukuvauksessa.

Perusterveydenhuollon hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta. Tämän omavalvontasuunnitelman piirissä olevien asiakkaiden lääkäripalvelujen järjestämisvastuut jakautuvat seuraavasti:

Ympärivuorokautinen palveluasuminen ja laitoshoito: Kotihoidon lääkärit -yksikkö. Tuottajina ovat yksityiset lääkäripalvelut puitesopimuskumppaneina. Yksityinen lääkäripalvelu ilmoittaa työyksikkökohtaisen hoitovastuussa olevan lääkärin.

Arviointi- ja kuntoutusosastot: kotihoidon lääkärit -yksikön lääkäri.

Koskelan seniorikeskuksen lääkäripalvelujen tuottaja on Mehiläinen. Ruotsinkieliset työyksikkömme saavat Mehiläiseltä lääkäripalvelut ruotsin kielellä. Arviointi- ja kuntoutusyksiköiden lääkäripalvelun tuottaa kotihoidon lääkärit -yksikkö.

Virka-ajan ulkopuolisesta päivystyksellisestä lääketieteellisestä tuesta vastaa geriatripäivystys (lääkärin konsultointi) ja HUS:n päivystyspisteet. Päivystystilanteiden toiminta ja konsultaatiomallit on tarkemmin ohjeistettu erillisessä päivystystilanteiden oppaassa ja konsultaatio-ohjeessa.

Liikkuva hoitaja (LIIHO) on Palvelukeskus Helsingin tuottama palvelu, jonka tarkoituksena on tukea päivystystilanteiden hoitoa palvelualueilla. Liikkuvan hoitajan lähettämisestä asiakkaan luokse päättää geriatripäivystäjä konsultaation perusteella.

Hoitotyön ammattilaiset toteuttavat asiakkaan tarvitsemaan terveyden- ja sairaanhoitoa hoitosuunnitelman mukaisesti. Sairaanhoidollista osaamista kehitetään ja ylläpidetään säännöllisen koulutuksen avulla.

4.3.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden

ravitsemustilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti. Ravitsemustilan muutoksiin reagoidaan ravitsemusoppaan ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan ikäihmisten ravitsemukseen erikoistuneita ravitsemusterapeutteja. Helsingin kaupungilla on Asukasruokaopas (5/2023), joka tukee ja ohjeistaa henkilöstöä hyvän ravitsemushoidon toteutuksessa. Ravitsemushoidolle on asetettu laatukriteerit, joiden toteutumista seurataan vuosittain. Laatukriteereihin kuuluu ruokailutilanteiden sekä aterioiden ja ruokatarvikkeiden tarkastelu. Lisäksi arvioidaan, miten hyvin asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan. Ateriapäivään sisältyy aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala asiakkaan erityisruokavaliot huomioiden. Tarvittaessa asiakkaille tarjotaan myös välipaloja.

Koskelan palvelukeskuksen asiakkaat voivat ruokailla ravintola Kapustassa. Palvelukeskuksessa järjestetään myös ravitsemusneuvontaa ja -luentoja sekä ravitsemukseen liittyvää ryhmätoimintaa.

Koskelan seniorikeskuksen asiakkailla on mahdollisuus ruokailla yhteisen pöydän ääressä omassa hoivayksikössään tai ravintola Kapustassa. Kiinnitämme erityistä huomiota miellyttävään ruokailutilanteeseen, kattaukseen ja tuemme asiakkaan valinnan mahdollisuutta, omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Henkilökunnan malliaterioinnin (valvonta-ateria) avulla tuemme etenkin muistisairaiden asiakkaiden ruokailua. Ruoka toimitetaan työyksikköihin kuumana, josta asiakas annostelee voimavarojensa mukaan annoksen itselleen tai hoitaja avustaa siinä. Työyksiköissä voidaan myös valmistaa aamupalaa, välipalaa sekä iltapalaa asiakkaille tai yhdessä asiakkaiden kanssa.

Järjestämme erilaisia tapahtumia, juhlia, grillaamme, leivomme, paistamme vohveleita tai muurinpohjalettuja. Teematapahtumissa valmistamme esim. matkailuun liittyviä ruokia sekä tarjoamme perinneruokia. Asiakkaat osallistuvat leivonta- ja ruoanlaittopäiviin ja kotiaskareisiin esim. pöydän kattamiseen tai astioiden keräämiseen omien voimavarojensa ja kiinnostuksensa mukaan.

Koskelan seniorikeskuksen ateriarytmiä noudatetaan asiakkaan mukaan yksilöllisesti ja käytössä on esimerkiksi varhennettu aamupala heille, jotka ovat menneet aikaisin nukkumaan.

Ateriarytmi suositellaan toteutettavaksi VR:n Ravitsemushoitosuosituksen mukaisesti.

Työyksikön ateriarytmi	Tarjotaan klo	Suositus rytmi mukaiset	Tarjotaan klo
Aamupala	7.30–9.00	Aamupala	7.00–8.30
Lounas	11.30–12.30	Lounas	11.00–12.30
Välipala/päiväkahvi	14.00–15.00	Välipala	14.00–15.00
Päivällinen	16.30–17.30	Päivällinen	17.00–18.00
Iltapala	19:30–21.00	Iltapala	20.00–21.00
Yöpaasto	yöpalaa/varhaisaamiaista tarjotaan tarpeen mukaan	Yöpaasto	tavoite alle 10–11 tuntia

Taulukko 1. Koskelan seniorikeskuksen asiakkaiden ateriarytmi työyksiköissä

Arvioimme asiakkaiden ravitsemustilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa seuraamalla painoa, painon muutosta ja painoindeksiä (BMI) sekä hyödyntämällä MNA- (Mini Nutrional Assesment) ja RAI-arviointitietoja. Reagoimme ravitsemustilan muutoksiin ravitsemusoppaan ohjeiden mukaisesti. Asiakkaiden hoitotyön suunnitelmaan kirjataan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila, erityisruokavaliot, mahdolliset yöpala-/varhaisaamiaistarpeet, apuvälineet sekä suunterveys- ja hoito. Hoitosuunnitelma sisältää ravitsemushoidon nykytilan, tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Arvioimme suunnitelmaa asiakkaan ravitsemuksen tarpeiden muuttuessa vähintään puolen vuoden välein. Tarvittaessa konsultoimme ravitsemusterapeuttia.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakas maksaa asiakasmaksunsa yhteydessä täysihoidosta. Täydennys- ja lisäravintovalmisteet hän kustantaa pääsääntöisesti itse.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaan asiakasmaksua määritettäessä nämä kulut voidaan huomioida erityisenä vähennyksenä. Kulujen huomioiminen edellyttää, että hakemukseen on liitetty terveydenhuollon ammattilaisen selvitys tai lausunto. Laitoshoidon asiakkaan ateriapäivään sisältyy henkilökunnan tarpeellisiksi arvioimat täydennys- ja lisäravintovalmisteet.

Koskelan seniorikeskuksen ruokapalvelun tuottaja (Palvelukeskus Helsinki) vastaa aterioiden laadusta palveluntuottajan ja kaupungin sopimuksen mukaisella tavalla. Ruokapalveluiden tuottajalta on saatavissa tietoa aterioiden ravintosisällöistä ja toimitetuista erityisruokavaliosta. Palveluntuottaja seuraa ruokapalvelujen ravitsemuslaatua ruokalistakierron mukaisilla ravintosisältölaskelmilla. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta säännöllisesti tehtävillä kyselyillä ja raportoi palautteet tilaajalle sopimuksen mukaisesti. Palveluiden laatua arvioidaan auditointikäynneillä.

Palveluntuottajan kanssa järjestetään puolivuosittain yhteistyökokous, jossa käydään läpi tavoitteet, palautteet ja muut yhteiset asiat.

Koskelan seniorikeskuksessa kokoontuu säännöllisesti ravitsemustyöryhmä, joka seuraa ravitsemuksen ja ruoan laatua yhdessä asiakasedustajien kanssa. Ravitsemuksen laatumittauksen tuloksia käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tuloksista nousevat kehittämiskohteet käsitellään johdon kokouksessa sekä työyksiköissä.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

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

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavan hygieniatason. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa “Tavanomaiset varotoimet”–ohjetta ja muita hygieniaohjeita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveyspalveluissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhde-kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektiolääkärit seuraavat sairaala-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta.

Koskelan seniorikeskuksen asiakkaat asuvat yhden, kahden ja kolmen hengen huoneissa. Osassa huoneita on oma kylpyhuone, osassa kahden huoneen välillä oleva yhteinen kylpyhuone. Palveluasumisyksikössä ei ole asiakashuoneiden yhteydessä lainkaan WC-kylpyhuonetilaa, vaan asiakkaat käyttävät asumisyksikön yhteisiä WC- ja kylpyhuonetiloja. Tilaratkaisut asettavat omat haasteensa asiakkaiden sijoitteluun ja aseptiseen toimintaan. Koskelan seniorikeskuksen työyksikkö C4 on profiloitunut MRSA-bakteeria kantaviin asiakkaisiin.

Koskelan seniorikeskuksen henkilökunta noudattaa kaikkien asiakkaiden kohdalla tavanomaisia varotoimia, jotka ovat perusta muille mahdollisesti tarvittaville varotoimille. Seuraamme hoitoon liittyviä infektioita tekemällä kuukausittain infektioilmoituksen hoitotyön asiantuntijalle. Otamme tarvittavat bakteeriviljelyt, kun meille ilmoitetaan asiakkaan mahdollisesta altistumisesta moniresistentille mikrobille (MRSA, ESBL, klebsiella ym.). Otamme myös käyttöön tarvittavat

lisävarotoimet. Työyksikkömme voivat konsultoida hygienia- ja tartuntatauteihin liittyvissä kysymyksissä hygieniavastaavaa tai hoitotyön asiantuntijaa.

Työyksiköissämme on tarjolla käsihuuhdetta niin henkilökunnalle kuin vierailijoillekin. Mikäli työyksikön useammalla asiakkaalla on tarttuva tauti, kerromme siitä vierailijoille ja ohjeistamme tarvittaviin varotoimiin.

Koskelan seniorikeskuksessa tehdään vuosittain hygienia-auditointi. Tänä vuonna se tehtiin 16.2.2024. Auditointiin osallistuivat hoitotyön asiantuntijan lisäksi hygieniavastaava, jokaisen työyksikön työntekijä sekä usein laitoshuoltaja esihenkilöineen. Auditoinnin tulokset ja kehitettävät asiat (esim. käsinetelineiden hankkiminen, huonokuntoisten telineiden uusiminen) käytiin läpi työyksiköissä. Laitoshuollon palvelut tulevat HUS runkopalveluiden kautta, jossa on ammattitaitoinen henkilöstö.

Koskelan seniorikeskuksessa kokoontuu hygieniaryhmä, joka seuraa mm. suojakäsineiden ja käsihuuhteen kulutusta työyksiköittäin.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Kotihoidolla, kuntouttavalla arviointiyksiköllä, ympärivuorokautisella hoidolla, päivätoiminnalla ja kotihoidon lääkärit –yksiköllä on yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Jokainen ko. lääkehoitosuunnitelman piirissä oleva yksikkö laatii lääkehoitosuunnitelmaan yksikkökohtaisen liitteen, missä kuvataan yksikön lääkehoitokäytännöt tarkemmin. Liite sisältää myös yksikkökohtaiset tunnistetut lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden poistamiseksi. Liitteen hyväksyy palvelualueen erikseen määritelty apulaisylilääkäri, joka toimii samalla ko. yksikön lääkehoidosta vastaavana lääkärinä. Liite päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Yksiköissä toteutettavan lääkehoidon lääkehoitosuunnitelman mukaisuutta valvotaan omavalvonnan keinoin.

Koskelan seniorikeskuksen jokaisessa työyksikössä on laadittu työyksikkökohtainen lääkehoitokäytäntöjen kuvaus sairaala- kuntoutus- ja hoivapalveluiden eli SKH:n lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Sen ohessa on lista työyksikön lääkeluvallisista hoitajista. Esihenkilö vastaa oman työyksikkönsä lääkehoidon toteutuksesta. Lääkehoitoa toteuttaa vain lääkeluvallinen henkilö. Lääkehoitolupaprosessit on avattu ammattiryhmittäin SKH:n lääkehoitosuunnitelmassa.

Koskelan seniorikeskuksen työyksiköissä on käytössä lääkkeiden koneellinen annosjakelupalvelu. Laitoshoidon puolelle palvelun tuottaa HUS Apteekki ja palveluasumisessa kilpailutettu apteekkipalvelu. Annosjakeluun soveltumattomat lääkkeet jaetaan lääkeluvallisten työntekijöiden toimesta. Laitoshoidon asiakkaalle voidaan tarvittaessa tilata HUS Apteekin tarjoama lääkityksen turvatarkastus, joka tehdään yhteistyössä työyksikön lääkärin kanssa.

Kunkin työyksikön lääkeluvallinen hoitaja tarkastaa vanhentuneet lääkkeet ja siivoaa lääkekaapit kerran kuukaudessa. Sairaanhoitaja tarkastaa viikoittain N-lääkkeet sekä seuraa PKV- ja muiden lääkkeiden kulutusta. Kaikissa työyksiköissä noudatetaan lääkkeiden säilyttämisessä ja tarkastuksessa lääkehoitosuunnitelman ohjeita.

N-lääkkeiden annostelussa noudatetaan kaksoistarkastusmenetelmää lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaan. Kaikista lääkepoikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitukset, joiden avulla toimintaa pystytään analysoimaan ja kehittämään sekä minimoimaan lääkevirheet.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Palveluasumisyksiköiden rajatut lääkevarastot ovat aluehallintoviraston luvan varaisia ja ilmoitukset muutoksista tehdään aluehallintovirastoon sen antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluasumisyksiköissä voi olla käytössä oma rajattu lääkevarasto. Rajatun lääkevaraston lääkevalikoima on rajoitettu lääkevalmisteisiin, jotka vastaavat asiakkaiden ennakoimattomia ja äkillisiä lääkehoidon tarpeita ja joita tarvitaan tilanteissa, joissa asiakkaan tiedossa oleva

sairaus tai tila pahenee ja edellyttää nopeaa lääkehoitoa. Rajatun lääkevaraston valikoima on määritelty HUS-apteekin kanssa, josta lääkkeet myös tilataan.

Rajattua lääkevarastoa varten laaditaan palveluasumisyksikkökohtaisesti oma erillinen lääkehoitosuunnitelman liite.

Koskelan seniorikeskuksen palveluasumisyksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto akuuttitilanteita varten. Sen käytöstä on tehty erillinen apulaisylilääkärin hyväksymä asumisyksikön lääkehoitosuunnitelman liite. Lääkevarastosta on tehty asianmukainen ilmoitus aluehallintovirastoon (AVI). HUS-apteekki toimittaa lääkkeet rajattuun lääkevarastoon. Rajatun lääkevaraston käyttöä valvotaan vuosittaisin tarkastuksin: HUS-apteekki suorittaa FIMEA:n määräysten mukaisesti tarkastuksen kerran vuodessa ja raportoi siitä FIAS:lle. Helsingin kaupunki puolestaan suorittaa aluehallintoviraston velvoittaman hyvinvointialueen tarkastuksen kerran vuodessa ja raportoi siitä AIV:lle.

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, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin nimetään laitevastaava. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

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 em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuosittain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirrot ja -poistot reaaliajassa. Lääkinnälliset laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintätekniikka sekä laitetoimittajat. Lääkintätekniikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin.

Apuvälinepalvelusta asiakkaille lainattavat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet rekisteröidään ja elinkaaritiedot tallennetaan Effector - toiminnanohjausjärjestelmään. Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitetut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025.

Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja/tai omaisen riittävä opastus. Laitehallinnan asiantuntijat vastaavat mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoivat yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

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

Oikein valittu apuväline edistää asiakkaan kuntoutumista ja tukee toimintakykyä päivittäisissä toiminnoissa. Koskelan seniorikeskuksen apuvälineistä ja lääkinnällisistä laitteista vastaavat esihenkilöt yhteistyössä laitevastuuhenkilöiden ja terapiahenkilöstön kanssa. Fysio- ja toimintaterapeutit arvioivat apuvälineiden soveltuvuutta ja koordinoivat hankintaa sekä huoltoa. Fysioterapeutit vastaavat liikkumisen apuvälineistä ja toimintaterapeutit pienapuvälineistä. Apuvälineiden soveltuvuuden arvioinnissa hyödynnetään moniammatillista osaamista. Fysio- ja toimintaterapeuttien työtä ohjaa apuvälineiden hankinnan osalta valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet. Mikäli laitteissa tai apuvälineissä havaitaan vikaa tai puutteita laitteen toiminnassa, asiasta ilmoitetaan laitevastaavalle tai esihenkilölle. Lääkinnälliset apuvälineet ja laitteet inventoidaan vuosittain. Laitteet ovat rekisteröity Medusa-järjestelmään. Fysioterapeutit, toimintaterapeutit sekä työyksiköiden hoitohenkilöstö perehdyttävät uudet työntekijät ja opiskelijat apuvälineisiin sekä lääkinnällisiin laitteisiin ja varmistat turvallisen laitteiden käytön.

Palveluasumisyksikkö A 2–3	sh Janita Kiiskinen	janita.kiiskinen@hel.fi
Työyksikkö C1	ts. oh Päivi Aulama	paivi.aulama@hel.fi
Työyksikkö C2–C3	oh Sari Joensuu ts. Anne-Riitta Lönnbäck	sari.H.joensuu@hel.fi anne-riitta.lonnback@hel.fi
Työyksikkö C4	oh Marja-Leena Sandelin	marja-leena.sandelin@hel.fi
Työyksikkö C5–F2	oh Virpi Minkkinen	virpi.minkkinen@hel.fi
Työyksikkö F1–N7	oh Kristiina Peltola vs. Anu Ratinen	kristiina.peltola@hel.fi anu.ratinen@hel.fi
Työyksikkö F3	aho Marjo Nieminen	marjo.K.nieminen@hel.fi
Työyksikkö F4	FT Kaisa Heinonen	kaisa.heinonen@hel.fi
Työyksikkö N4	oh Minna Helansuo	minna.helansuo@hel.fi
Työyksikkö N6	oh Asta Kilpeläinen aho Jaana Luukkainen	asta.kilpelainen@hel.fi jaana.luukkainen@hel.fi
Palvelukeskus kuntosalivälineet	FT Annika Timonen	annika.timonen@hel.fi

Taulukko 2. Laitevastaavat Koskelan seniorikeskuksessa

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Seniori-info on kuntalaisten puhelin- ja neuvontapalvelu, joka on kohdennettu yli 65-vuotiaille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen. Palvelukielet ovat suomi ja ruotsi ja käytössä on lisäksi pikatulkkauspalvelu.

Asiakkaat voivat hakeutua Seniori-infon palveluihin puhelimitse, asioimalla neuvontapisteellä tai sähköisesti (hel.fi -seniorisivujen chat-palveluun tunnistautuen, Omaolon omaishoitotilanteen palveluarvion kautta tai tulevaisuudessa Maisan hakemus/yhteydenotto iäkkäiden palveluihin -lomakkeen kautta). Asiakkaat voivat tehdä huoli-ilmoituksen Maisa.fi -sivujen tai Maisa-sovelluksen kautta (Ilmoitus iäkkäästä yli 65 v). Asiakkailla on mahdollisuus asioida Seniori-infossa halutessaan anonyymisti.

Seniori-info toteuttaa asiakasyhteydenotoissa alustavaa palveluntarpeen arviointia. Asiakkaan kanssa keskustellaan kiireettömästi selvittäen hänen toimintakykyään, avun ja tuen tarvetta

sekä näkemystä tilanteestaan. Tilannetta arvioidaan kevyemmän palvelun periaatteella, riskien etsimisen ja tunnistamisen (RET) -ydinprosessin mukaisesti ja Miten menee -mallia hyödyntäen.

Seniori-info käsittelee tai ohjaa viipymättä eteenpäin tarkoituksenmukaiseen sosiaalihuollon yksikköön sekä kuntalaisilta että viranomaisilta saapuvat huoli-ilmoitukset virka-aikana klo 8-16.

Alustavassa palvelutarpeen arvioinnissa käytetään Rai-mittaristoa. Jos arviossa selviää, että asiakkaan palveluntarve liittyy kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluihin, siirretään asiakkaan asia viipymättä kokonaisvaltaiseen jatkoarviointiin tarkoituksenmukaiseen sosiaalihuollon yksikköön, kuten asiakasohjaustiimiin tai aikuissosiaalityön tiimiin. Palvelutarpeen arvioinnin lakisääteinen määräaika alkaa, kun asia tulee vireille asiakasohjaustiimissä.

Asiakasohjaus jatkaa tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen arviointia, joka tehdään Rai mittariston avulla. Asiakasohjaus tekee asiakkaille tarvittavat palvelupäätökset ja nimeää tarvittaessa SHL:n omatyöntekijän, sekä koordinoi jatkossa asiakkaiden palveluita.

Asiakkaat ohjautuvat Koskelan seniorikeskukseen arviointitoiminnan keskitetyn asiakasohjauksen kautta, kun sinne on ilmoitettu työyksiköstä vapautunut asiakaspaikka.

Kun hoivakoordinaattori on esitellyt uuden asiakkaan, työyksiköstä ollaan yhteydessä henkilöön/omaiseen/edelliseen hoivayksikköön ja sovitaan asiakkaan muuttoajankohta. Vapautuneet asiakaspaikat täytetään viiveettä. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakas tai hänen edustajansa voivat käydä tutustumassa palveluasumisyksikköön ennen paikan vastaanottamisen vahvistamista.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Koskelan seniorikeskuksen asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä mukaan lukien sosioekonomisen tilanteen kartoitus. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, kipu, heikko ravitsemustila, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys (RAI-mittarit).

Asiakkaan muuttaessa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen tai laitoshoitoon hänelle nimetään vastuuhoitaja tai vastuuhoitajapari. Hoidon suunnittelua ja toteutusta ohjaa voimavaralähtöinen hoito- ja ohjaussuunnitelma, joka laaditaan kahden viikon kuluessa asiakkaan muutosta hoivayksikköön. Hoito- ja ohjaussuunnitelmaa laadittaessa hyödynnetään asiakkaasta laaditun RAI-arvioinnin tuloksia. Hoitoneuvottelu pidetään kuukauden sisällä asiakkaan muutosta yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä sekä moniammatillisen hoitotiimin kanssa. Hoitoneuvottelussa täydennetään hoito- ja ohjaussuunnitelmaa, jotta asiakkaan omat toiveet, tavoitteet, mieltymykset ja näkemykset saadaan osaksi asiakkaan päivittäistä hoitoa. Hoitosuunnitelmaa arvioidaan puolivuosittain tai aikaisemmin asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa.

Arviointi- ja kuntoutusyksikön asiakkaan hoito- ja ohjaussuunnitelmaa arvioidaan kuukauden välein ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa. RAI-arvioinneissa ja hoito- ja ohjaussuunnitelmassa huomioidaan erityisesti asiakkaan oma näkemys ja mielipiteet sekä kuntoutumisen näkökulma. Lääkäri keskustelee asiakkaan, hänen läheistensä ja moniammatillisen tiimin kanssa hoidonrajauksiin liittyvät asiat ja ne kirjataan hoitoneuvottelun kirjaukseen sekä huomioidaan hoito- ja ohjaussuunnitelmassa.

Koskelan seniorikeskuksen asiakkaille laaditaan myös muita palvelua koskevia suunnitelmia kuten vastuuhoitajan ja liikkumissopimusvastaavan toimesta liikkumissopimus ja tarvittaessa fysio-, toiminta- tai ravitsemusterapeutin yksilöterapiasuunnitelma. Sosiaaliohjaaja on asiakkaan ja omaisten tukena tarvittavien tukien hakemisessa ja tarvittaessa hakee ne asiakkaan puolesta. Hoidon suunnittelua ja yhtenäisiä käytäntöjä ohjaa seniorikeskusten kirjaamisopas.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaan kuulemista ja tiedonsaantia koskevien säännösten noudattaminen on olennaisen tärkeää, jotta sosiaalihuoltoa toteutetaan asiakkaan edun mukaisesti. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa. Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Sosiaalihuollon henkilöstön velvollisuutena on selvittää asiakkaalle hänen asiassaan kysymykseen tulevat erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut seikat, joilla voi olla merkitystä. Tiedonantotavan tulee olla sellainen, että asiakas kykenee riittävästi ymmärtämään sen sisällön ja merkityksen. Tiedonantotapoja ovat esimerkiksi kommunikointimateriaali tai kommunikoinnin apuvälineet, tulkki. Asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisäämisen keskeisenä edellytyksenä ja keinona on turvata oikeus tietoon. Jotta asiakas voisi osallistua ja vaikuttaa asiansa käsittelemiseen ja ratkaisemiseen, hänellä on sitä ennen oltava riittävästi tietoja eri vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista.

Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Tätä tukee toimialan toimintaohje ”TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla”.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. 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.

Koskelan seniorikeskuksen asiakas, läheinen ja työntekijä kohdataan aidosti ja tilanteen vaatimalla herkkyydellä. Toimintaa ohjaa ”Asukkaan kymmenen toivetta hoitajalleni”. Työntekijöitä koulutetaan erityisesti muistisairaiden kohtaamiseen Validaatio-asiantuntijuuden vanhustyön erikoisammattitutkinnon opinnoilla. Lisäksi työntekijöitä koulutetaan haasteellisen asiakkaan kohtaamiseen AVEKKI (aggressio, vuorovaikutus, ennaltaehkäisy/hallinta, kehittäminen, koulutus ja integrointi) tai MaPa-koulutuksella (Management of Actual or Potential Aggression). Myös kinestetiikka toimintatapana auttaa asiakkaan kohtaamisessa.

Koskelan seniorikeskuksessa kunnioitetaan ja edistetään asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakasta kuullaan häntä itseään koskevissa asioissa. Perehdytys ja ohjaus toteutuu työyksikkötasolla. Asiakkaan fyysiseen rajoittamiseen liittyvät ohjeet käydään vuosittain läpi työyksiköissä toimialan pysyväisohjeen PYSY145 mukaisesti. Vastuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta on jokaisella työntekijällä. Eettisessä työryhmässä pyritään avoimen keskustelun kautta käsittelemään mieltä askarruttavia tilanteita itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamiseen liittyen.

Tuemme asiakkaidemme mahdollisimman vapaata liikkumista moniammatillista osaamista ja teknologiaa hyödyntäen. Käytössämme on mm. hälytysmattoja ja ulkona liikkuville GPS-paikannin. Rajoittaminen on useimmiten ehkäistävissä ja siihen ryhdytään viimesijaisena keinona, kun asukkaan oma tai muiden terveys vaarantuu ja mikään muu kokeiltu lievempi keino ei ole riittävä.

Lääkäri tekee päätöksen liikkumisen rajoittamisesta moniammatillisen tiimin ehdotuksen pohjalta. Hygieniahaalarin käyttöön tarvitaan lisäksi johtajan lupa. Harkitsemme rajoittamistoimenpiteen käytön tarvetta jokaisella käyttökerralla erikseen, vaikka meillä olisi siihen lääkärin lupa. Jos vähemmän rajoittava toimintatapa on mahdollinen, valitsemme tämän toimintatavan. Rajoituspäätös puretaan heti, kun perusteita sille ei enää ole.

Kaikista itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista tehdään kirjaus asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Jokaisesta rajoittavasta toimesta tehdään merkintä potilasasiakirjaan.

Auditoimme itsemääräämisoikeuden toteutumista ja rajoittamista kaksi kertaa vuodessa. Tulokset käydään läpi johdon kokouksissa sekä työyksiköissä.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuus, osaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tulleensa kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakas ja asiakkaan suostumuksella läheisverkosto osallistutaan palveluissamme ja asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan.

Osallisuuden menetelmiä ovat mm. asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden sekä vapaaehtoisten mukaan ottaminen. Osallisuus tarkoittaa sekä kuulluksi tulemista oman palvelunsa osalta että toiminnallista ja sosiaalista osallistumisen mahdollisuutta lähiyhteisössä. Siksi osallisuuden vahvistaminen voi olla myös esimerkiksi tukemista osallistumisessa oman asuinalueen matalan kynnyksen toimintaan tai ympärivuorokautisen asuinyksikön arjen suunnitteluun.

Koskelan seniorikeskuksen työyksiköissä järjestetään noin kerran kuukaudessa yhteisökokouksia, joissa asiakkaat, läheiset ja henkilökunta suunnittelevat yhdessä tulevaa toimintaa. Asiakasedustajat ovat mukana keskeisimmissä kehittämistyöryhmissämme, kuten Helmet-työryhmässä ja ravitsemustyöryhmässä. Helmet-työryhmämme kehittää viihtyisyyttä ja hyvinvointia ylläpitävää toimintaa. Koskelan seniorikeskuksessa toimii myös Tassufrendit-ryhmä, johon kuuluu henkilökuntaa ja heidän lemmikkieläimiään. Tassufrendit toimivat työntekijän työparina, motivoivat asiakkaita liikkumaan ja tuovat kaikille iloa ja kotoista tunnelmaa hännänheilutuksin.

Aktiivinen kulttuuritoimintamme tuottaa monipuolista toimintaa ja tapahtumia yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Palvelukeskuksessamme toimii asiakasneuvosto, joka kokoontuu joka toinen kuukausi. Lisäksi palvelukeskuksessa on kuukausittain Tule ja vaikuta-tilaisuus, joka on avoin kaikille asiakkaille. Koskelan seniorikeskuksella on omat Facebook--sivut, joissa kerromme menneistä ja tulevista tapahtumista ja toiminnasta.

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. Asiakkailta kerätään palautetta ja asiakaskokemuksesta saadaan tietoa esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kannustetaan asiakkaita ja asiakkaita 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 terveyspalveluissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seurantaa koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Suurin osa Koskelan seniorikeskuksen asiakaspalautteesta saadaan asiakas- ja läheiskohtaamisissa. Jokaisessa työyksikössä on myös asiakaspalautelaatikko, johon voi jättää kirjallisen palautteen. Palvelukeskuksessa asiakaspalautteita kerätään Feedbackly-laitteella. Lisäksi palautetta saadaan havainnoimalla ja erilaisilla kyselyillä, esim. keväällä 2024 tehdyllä Kerro palvelustasi-kyselyllä.

Asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti työyksikkökokouksissa, yhteisökokouksissa, palvelukeskuksen asiakasneuvostossa ja johdon kokouksissa. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Yhteydenottopyyntöihin vastaamme viipymättä.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden 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.

Koskelan seniorikeskuksen jokaisessa työyksikössä on esillä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

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

Suositeltava tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustella palveluntuottajan kanssa. Asiakas voi myös ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos tarvitsee apua ja neuvoja asian käsittelyssä. Halutessaan asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön.

Asiakkaalla, hänen laillisella edustajallaan, omaisella tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus 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).

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 laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/ potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista. Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä omavalvontasuunnitelman itsearvioinnin toteuttamisliitteen mukaisesti.

Suomessa on kaksi ylintä, riippumatonta laillisuusvalvojaa: valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies, joille myös asiakas tai potilas voi tehdä kantelun. Oikeuskansleri valvoo, että viranomaiset noudattavat lakia ja tekevät velvollisuutensa. Asiakkaat voivat tehdä oikeuskanslerille kantelun viranomaisen toiminnasta, jota epäilevät lainvastaiseksi.

Eduskunnan oikeusasiamies on Suomen parlamentin riippumaton ja itsenäinen laillisuusvalvoja. Hänen tehtävänään on valvoa, että viranomaiset ja virkamiehet toimivat lain mukaisesti ja kunnioittavat kansalaisten oikeuksia. Jos asiakas haluaa tehdä kantelun viranomaisen toiminnasta, voi sen tehdä eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Kantelun voi tehdä kuka tahansa, ja se voi koskea esimerkiksi viranomaisten päätöksiä, palvelun laadun puutteita tai epäasiallista kohtelua. Oikeusasiamies tutkii kantelut ja voi antaa suosituksia tai huomautuksia viranomaisille.

Koskelan seniorikeskuksen toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään siinä työyksikössä, jota se koskee. Työyksikkö huomioi saamansa palautteen toiminnassaan, kertaa ohjeistusta tai kehittää toimintaa ja prosesseja palautteeseen liittyen. Lisäksi muistutukset ja kantelut käsitellään johdon kokouksissa kuukausittain. Muistutusten ja kanteluihin vastaamisesta vastaa talon johtaja.

6 Henkilöstö

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 täyttyä. Kielitaito testataan haastattelussa ja tarvittaessa tulevaan työtehtävään soveltuvilla kielitaitotehtävillä.

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. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Työntekijän nimeämiltä suosittelijoilta (mielellään kahdelta) soitetaan suositukset kyseessä olevaan työtehtävään.

Esihenkilön tulee 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 tukemista 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.

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. Esihenkilö tekee merkinnän rikosrekisteriotteen esittämisestä Sarastiaan sähköisellä lomakkeella. Merkinnän yhteyteen tulee maininta otteen päivämäärästä. Otteesta ei saa ottaa jäljennöstä eikä otteen asiallisesta sisällöstä saa kirjata mitään asiakirjoihin tai Sarastiaan. Merkinnän tekemisen jälkeen rikosrekisteriote palautetaan viipymättä sen esittäjälle.

Uudelle työntekijälle tilataan työhöntulotarkastus työterveyden sähköisen asioinnin kautta. Työhöntulotarkastuksen yhteydessä työntekijöille tehdään lakisääteinen tuberkuloosiselvitys ja yksin työskenteleville päihdetestaus. Näillä varmistetaan, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Tutkinto, Valviran rekisteröinti, rikosrekisteriote sekä työhöntulotarkastuslausunto tuberkuloosiselvityksineen ja päihdetestauksineen tulee olla esitetty ja suositukset pyydetty ennen työsuhteen alkua.

Koskelan seniorikeskuksessa rekrytoidaan henkilökuntaa delegointiohjeen mukaisesti. Vakinaiseen palvelussuhteeseen ottamisessa toimitaan yksi yli –periaatteella eli vakinaiseen palvelusuhteeseen ei oteta omia suoria alaisia. Vakinaiseen palvelusuhteeseen ottava päättää avoimen tehtävän määräaikaisesta työntekijästä. Esihenkilöt rekrytoivat muut sijaiset joko itse tai käyttäen ostopalvelua (Seure). Rekrytoinnissa huomioidaan lakisääteisen minimimitoituksen täyttyminen. Ennen työsuhteen alkua rekrytoiva esihenkilö tarkistaa hakijan osaamisen ja riittävän kielitaidon. Hän tarkistaa myös todistukset ja ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä sekä rikosrekisteriotteen ennen valintaa.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Nimike	**Määrä**
johtaja	1
ylihoitaja tai palvelupäällikkö	2
osastonhoitaja	13
vastaava ohjaaja	1
apulaisosastonhoitaja tai vastaava sairaanhoitaja	10
sairaanhoitaja	48
lähihoitaja/perushoitaja	131
toimintaterapeutti	3
fysioterapeutti	8
sosiaaliohjaaja	7
kulttuuriohjaaja	1
hoiva-avustaja	4
Yhteensä 6.9.2024	229

Taulukko 3. Vakanssien määrä ja rakenne Koskelan seniorikeskuksessa

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden toiminnassa huomioidaan, että henkilöstömitoitus vastaa asiakkaiden palvelujen tarvetta. Toteutuneen henkilöstömitoituksen on oltava 1.4.2023 alkaen vähintään 0,65 työntekijää asiakasta kohti sosiaalihuoltolain 21 c §:ssä tarkoitetun ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosuunnittelu ja joka toimii yhden esihenkilön alaisuudessa.

Koskelan seniorikeskuksen johdon kokouksessa seurataan suunniteltua ja toteutunutta henkilöstömitoitusta lista kerrallaan Titanian avulla. Toteutunutta henkilöstömitoitusta seurataan kaksi kertaa vuodessa (toukokuu ja marraskuu) THL:n vanhuspalvelulain seurantakyselyllä. Johdon kokouksissa seurataan asiakasmäärää (ylipaikat, vapaat paikat –tilannetta), henkilöstötilannetta, varahenkilöstön käyttöä, vuokratyövoiman käyttöä ja vakanssien täyttötilannetta. Henkilöstötilannetta käsitellään esihenkilökokousten ohella myös koko talon YT-kokouksessa. Valmistaudumme henkilöstömitoituksen muutokseen vuonna 2025.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta.

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen työtehtäviin on erityisen tärkeää asiakkaiden hyvän ja turvallisen hoidon sekä arvokkaan elämän mahdollistamiseksi. Hyvällä perehtymisellä ja perehdytyksellä edesautetaan työyhteisöjen hyvinvointia ja henkilökunnan sitoutumista työhönsä ja työpaikkaansa. Perehtymisen suunnittelu alkaa jo rekrytointivaiheessa. Uudelle työntekijälle nimetään oma perehdyttäjä, joka yhdessä esihenkilön kanssa suunnittelee perehtymisen kunkin yksikön oman kirjallisen perehtymisprosessin mukaisesti.

Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävistä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään. 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. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla- ja Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä koulutuksia ensiapuosaamiseen, infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen.

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään Koskelan seniorikeskuksen toimintatapoihin ja työyksikön käytäntöihin. Opiskelijoille ja kesäsijaisille on lisäksi omat perehtymistilaisuutensa.

Koskelan seniorikeskuksessa on laadittu perehtymissuunnitelma uusille työntekijöille. Perehtymiseen nimetään tukihenkilö(t). Lähiesihenkilö käy perehtymisen käynnistymisen varmentavan keskustelun uuden työntekijän kanssa viikon ja noin kuukauden kuluttua sekä suunnitelman palautekeskustelun noin kolmen kuukauden kuluttua työntekijän työhön saapumisesta tai ennen koeajan päättymistä. Koskelan seniorikeskuksessa hyödynnetään myös koulutuskalenterin kautta löytyvää Onni-perehdytyssuunnitelmaa sekä kaupungin perehdytysohjelmia. Käytössä on myös ohjeita opiskelijoiden ja työllistettyjen perehtymiseen. Koskelan seniorikeskuksessa on kesäisin myös 16–17-vuotiaita kesänuoria, joille on oma perehdytysohjelmansa. Työyksiköllä voi olla lisäksi omia tarkentavia perehdytysohjeitaan. Perehdyttämisohjeita päivitetään vuosittain.

Perehtyminen sisältää paljon omatoimista ohjeiden lukemista ja käytäntöihin tutustumista sekä verkkokoulutusta. Hoitohenkilökunta suorittaa LoVe-lääkeluvat erillisen ohjeen mukaan sekä DigiABC-verkkokurssin. Lähiesihenkilö valvoo henkilöstönsä koulutustarpeita ja pohtii työntekijän kanssa yhdessä esim. Onni-keskustelun yhteydessä koulutus- ja perehdytystarvetta sekä vahvuusalueita, joita voisi kehittää työyksikön toiminnan hyväksi.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työnantajana Helsinki kiinnittää huomiota 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 työnhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Valintaa varten laaditaan kokouskutsu ja valintakokouksesta laaditaan muistio. Valintaa varten voidaan kutsua koolle erillinen yhteistoimintakokous, tai valinta voidaan tehdä normaalin työyksikkökokouksen yhteydessä. Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaava edustaa kaikkia työyksikön työntekijöitä ja hän toimii työyksikön työsuojeluasiamiehenä sekä yhteistoimintaparina yhdessä esihenkilön kanssa. Yhteistoimintavastaava varmistaa ja aktivoi yhteisten työhön liittyvien asioiden käsittelyä työyksikön kokouksissa ja osallistuu tarvittaessa mm. vaarojen arviointiin, työyksikön työsuojelutarkastuksiin, työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin, turvallisuuskierroksiin, turvallisuuspoikkeamien käsittelyyn ja yhteistoimintafoorumeihin. Yhteistoimintavastaava seuraa omalta osaltaan kuormitus- ja riskitekijöitä sekä vie ne tiedoksi ensisijaisesti esihenkilölle ja työyksikkökokouksen käsiteltäväksi sekä pitää tarvittaessa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun.

Työhyvinvointia edistetään ja ylläpidetään keskustelemalla esimerkiksi työyhteisökokouksissa. Esiin tulleita työhyvinvointia heikentäviä asioita kohennetaan työprosesseja kehittämällä. Työntekijöiden osallistuminen yhteisöllisen työvuorosuunnitteluun mahdollistetaan sekä päivitetään vaarojen arviointi vähintään vuosittain ja työpaikkaselvitys vähintään viiden vuoden välein. Työyhteisöt osallistuvat Kunta10- ja Fiilari-kyselyihin ja kehittämistoimet toteutetaan kyselyiden vastausten mukaisesti. Työsuojelupakin käyttöä arjessa vahvistetaan ja kehitetään uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointia ja hallintaa.

Yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen huolehdittava työpaikalla toimivien työnantajien ja itsenäisten työnsuorittajien toimintojen yhteensovittamisesta, työpaikan liikenteen ja liikkumisen järjestelyistä, työpaikan yleissuunnittelusta sekä työolosuhteiden ja työympäristön yleisestä turvallisuudesta ja terveellisyydestä.

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 työtapaturma- 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.

Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johdolle.

Edistämme Koskelan seniorikeskuksen henkilökunnan työhyvinvointia ja työturvallisuutta monin tavoin. Työyksiköissä pidetään säännöllisesti työyksikkökokouksia, jossa keskustellaan yhteisistä asioista. Edistämme työn ja yksityiselämän yhteensovittamista yhteisöllisen työvuorosuunnittelun avulla. Usean työyksikkömme aamu alkaa yhteisellä aamukahvilla. Jokaisessa työyksikössä on henkilöstön valitsema yhteistoimintavastaava, joka toimii esihenkilön kanssa yhteistoimintaparina työolosuhteiden, henkilöstön työhyvinvoinnin sekä yhteistoiminnan edistämiseksi. Yhteistoimintavastaava osallistuu myös esimerkiksi työpaikan työsuojelutarkastuksiin, työtapaturmien ja turvallisuuspoikkeamien tutkimiseen ja vaarojen arviointiin. Työterveyshuolto tekee työyhteisön henkilöstökyselyn pohjalta työpaikkaselvityksen työyksikköön noin viiden vuoden välein. Selvityksessä esiin nousseet asiat käydään henkilöstön kanssa läpi. Työterveyshuolto tukee henkilöstön hyvinvointia monin tavoin.

Pidämme yllä työyksiköidemme työturvallisuutta huolehtimalla riittävästä lakisääteisestä henkilöstömäärästä, osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Työntekijöidemme kirjaamat turvallisuuspoikkeamat antavat tärkeää tietoa turvallisuuden tilasta. Turvallisuuspoikkeamat jaetaan läheltä piti -tilanteisiin, havaittuihin vaaratekijöihin sekä uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään työyksiköissä yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tarkastelemme työsuojelupakkitilastoja puolivuosittain esihenkilökokouksessa.

Jokaisessa työyksikössä työskentelevät saavat ns. E-passiedun, joka sisältää liikunta- ja kulttuuriedun, työmatkaedun ja lounasedun. Työhyvinvoinnin tukena on mahdollisuus osallistua myös Helsingin kaupungin henkilöstöliikuntaan.

Koskelan seniorikeskuksen henkilökunta kokoontuu kuukausittain yhteistoimintakokoukseen (YT), jossa käsitellään henkilöstölle tärkeitä asioita, kuten muutoksia työn organisoinnissa, henkilöstökyselyn tuloksia ja työpaikan pelisääntöjä. Henkilökunta kutsutaan myös kerran kuukaudessa epämuodolliseen keskustelu- ja kahvihetkeen. Yhteiset keskustelut lisäävät avoimuutta ja tiedon kulkua.

Työyhteisömme osallistuvat Kunta10- ja Fiilari-henkilöstökyselyihin vuorovuosin. Tulokset antavat hyvän kuvan onnistumisistamme ja kehittämiskohteista.

Kokoonnumme Koskelan alueen toimijoiden kanssa muutaman kerran vuodessa. Yhteisissä tapaamisissa keskustellaan kiinteistöön, turvallisuuteen ja tiedon kulkuun liittyvistä asioista.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

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

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esihenkilökokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esihenkilöiden tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

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.

Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi

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 saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran henkilöstösivulta, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi”, Helsinki 2017.

Koskelan seniorikeskuksessa hoidetaan tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita, minkä vuoksi noudatamme sosiaali- ja terveystoimen ohjeistusta henkilökunnan vuosittaisista kausi-influenssarokotuksista. Kunkin työyksikön esihenkilö pitää kirjaa tarvittavista rokotuksista henkilökuntansa osalta ohjeiden mukaisesti.

Henkilökunta pääsee hakemaan rokotuksen Koskelassa seniorikeskuksessa järjestettävänä henkilökunnan rokotuspäivänä, työterveyshuollosta tai omalta terveysasemaltaan. Koronarokotuksissa seurataan valtakunnallista ohjeistusta ja toimitaan sen mukaisesti.

Asiakkaiden rokotussuojasta huolehditaan jokavuotisilla influenssarokotuksilla sekä mahdollisilla koronarokotuksilla. Asiakkaalla on mahdollisuus valita, haluaako hän ottaa rokotteen vai kieltäytyykö siitä -rokotuksiin kysytään aina lupa.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Koskelan seniorikeskus toimii entisen sairaalan tiloissa, jotka sijoittuvat neljään eri rakennukseen (N-talon kerrokset 1–2 sekä 4, 6 ja 7, A-talon kerrokset 2–3, C-talon kerrokset 1–5 sekä F-talo kerrokset 1–4). Asiakashuoneet ovat pääasiassa yhden ja kahden hengen huoneita. Suuri osa rakennuksista on rakennettu 1900-luvun alkupuolelta. N-talo on rakennettu 1960-luvulla. A-taloa lukuun ottamatta taloihin on tehty peruskorjauksia 1990-luvulla, osin myös 2000-luvun alussa.

Koskelan seniorikeskukseen kuuluu 12 laitoshoidon työyksikköä, palveluasumisyksikkö sekä palvelukeskustoimintaa. Laitoshoitoa on rakennuksissa N, F ja C ja palveluasumista rakennuksessa A. Lisäksi on palvelukeskustoiminta N-talon 1. kerroksessa.

Koskelan seniorikeskus muuttaa vuonna 2027 uudisrakennukseen Kunnalliskodintielle. Suunnittelu etenee ja rakennustyöt alkavat 2025.

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.

Koskelan seniorikeskuksessa huolehditaan yhdessä kaikkien käyttäjien kanssa tilojen terveellisyydestä, turvallisuudesta, toimivuudesta ja kunnosta. Vikailmoitukset tehdään BEM-järjestelmän kautta. Huolto- ja kunnostustöistä vastaa Kaupunkiympäristön (Kymp) tekninen huolto.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta koskee jatkuvaa hoitoa antavia sosiaalihuollon toimintayksiköitä, jotka ovat terveydensuojelulain mukaan ilmoitusvelvollisia ympäristöpalveluille. Näitä ovat ikääntyneiden palveluasumisen ja laitoshoidon yksiköt, vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluyksiköt, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt, perhekuntoutusyksiköt ja lastenkodit.

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. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella.

Olemassa on erillisiä järjestelmiä ja dokumentteja (esim. siivoussuunnitelma, siivouksen laadunvalvonta, kiinteistön omistajan ja käyttäjän välinen vastuunjakotaulukko, turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys, kemikaaliluettelo, lääkintälaiterekisteri, jätehuoltosuunnitelma, hygienia-auditointi ja työsuojelupakin vaarojen arviointi), joiden avulla kuvataan toimintaa ja tiloja, toiminnan ja tilojen riskitekijöitä ja riskitekijöiden ennaltaehkäisyä. Yksiköt ja alayksiköt tarkistavat ja päivittävät dokumentit säännöllisesti omavalvontasuunnitelman itsearviointitaulukon mukaisesti ja tarvittaessa kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Helsingin kaupungin ympäristöpalvelujen ohjeessa Omavalvonta terveydensuojelussa Ympäristöterveys Omavalvontasuunnitelma ja Hoitolaitosten ja lastensuojeluyksiköiden vaatimukset ja valvonta (https://www.hel.fi/static/ymk/esitteet/Hoitolaitokset-ja-lastensuojeluyksikot-2021.pdf) on avattu toimintaan, toiminnan riskitekijöihin sekä riskitekijöiden ennaltaehkäisyyn liittyvät kokonaisuudet.

Koskelan seniorikeskuksen kiinteistönhuollosta vastaa Kaupunkiympäristön (Kymp) isännöitsijä Hannu Niemi ja teknisen huollon tiimipäällikkönä toimii Marko Hokkanen. Piha-alueiden kunnossapito hankitaan Staralta.

Koskelan seniorikeskus toimii entisen sairaalan tiloissa, jotka sijoittuvat neljään eri rakennukseen (N-talon kerrokset 1–2 sekä 4, 6 ja 7, A-talon kerrokset 2–3, C-talon kerrokset 1–5 sekä F-talo kerrokset 1–4). Asiakashuoneet ovat pääasiassa yhden ja kahden hengen huoneita. Suuri osa rakennuksista on rakennettu 1900-luvun alkupuolelta. N-talo on rakennettu 1960-luvulla. A-taloa lukuun ottamatta taloihin on tehty peruskorjauksia 1990-luvulla, osin myös 2000-luvun alussa.

Nykyisen kaltaista toimintaa on ollut vuodesta 2009. Asiakkaita on A-talossa (2 kerrosta 17 huonetta), N-talossa (3 kerrosta 33 huonetta), C-talossa (5 kerrosta 43 huonetta) ja F-talo (50 huonetta), yhteensä 230 asiakasta. Asiakkaamme ovat muisti- ja monisairaita henkilöitä, jotka eivät enää pysty asumaan itsenäisesti taikka tuettuna kotonaan. Asiakasmäärät vaihtelevat 14 ja 20 asiakkaan välillä työyksikön mukaan.

Tilat ovat ympärivuorokautisessa käytössä palvelukeskuksen sekä N-talon 1–2. kerroksen tiloja lukuun ottamatta. Talojen vesi- ja viemärijärjestelmät ovat vanhoja ja vesivahinkoja on jouduttu vuosien saatossa korjaamaan. N-talon ilmanvaihtojärjestelmä on peräisin 1960-luvulta. Ilmanvaihtoa on säädetty niin paljon kuin vanha tekniikka antaa myöten. Sisäilmaa on myös tutkittu. Ilmanvaihtokanavien nuohous on tehty keväällä 2024 talo kerrallaan koko Koskelan seniorikeskuksessa.

Tilojen lämpötila työyksiköissä voi nousta helteisinä päivinä korkeaksi. Tätä helpottamaan on saatu kesällä 2023 auringonpaisteen puoleisiin asiakashuoneisiin suojakalvot, joista on ollut hyötyä. Osassa tiloja on sälekaihtimet. Työyksiköihin on myös hankittu tuulettimia ja viilentimiä asiakashuoneisiin ja työtiloihinkin.

Koskelan seniorikeskuksessa tehdään vuosittain hygienia-auditoinnit. Siivouksen hoitaa HUS Runkopalvelut, jolla on asianmukaiset ohjeet eri tilanteisiin. Siivouksen laatua auditoidaan säännöllisesti. Jätehuoltosuunnitelma on tehty. HUS logistiikkapalvelut hoitaa jätekuljetukset työyksiköistä isoon jätehuoneeseen. Keräämme sekä normaaliin yhdyskuntajätteeseen kuuluvat jätejakeet että täällä toiminnasta syntyvän erityisjätteen (esim. SER-jäte, lääkejäte, pistävä/viiltävä jäte, tietosuojajäte, muu vaarallinen jäte eli lähinnä kemikaalijäte). Vaaralliselle jätteelle on erillinen, lukittu kontti ison jätehuoneen ulkopuolella, sen välittömässä läheisyydessä.

Koskelan alueella olevilla toimijoilla on yhteinen palaveri mm. kiinteistöön, turvallisuuteen ja tiedon kulkuun liittyen pari kertaa vuodessa.

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 Ympäristötyö Sotepessa.

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.

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.

Koskelan seniorikeskuksessa toimii ekotukiryhmä. Ryhmään kuuluvat työyksiköiden ekotukihenkilöt. Tarvittaessa kutsutaan koolle kestävän kehityksen moniammatillinen ja -toimijainen tiimi.

Jokainen työntekijä kantaa vastuun lajittelusta.Työyksiköissä kerätään ja lajitellaan tavalliset yhdyskuntajätteet: biojäte, sekajäte, paperi/toimistopaperi, pahvi/kartonki, lasi ja metalli sekä pakkausmuovi. Sisäinen kuljetus toimittaa jätteet tunneliverkon kautta työyksiköiden keräyspisteistä Koskelan yhteiseen jätehuoneeseen.

Kiinteistössä kerätään tavallinen yhdyskuntajäte: sekajäte, keräys- ja toimistopaperi, pahvi, kartonki, pakkausmuovi, biojäte, metalli ja lasi. Lajittelu tehdään työyksiköissä, sisäinen kuljetus toimittaa jätteet yhteiseen jätehuoneeseen, josta jätekuljetus vie jätteet hävitettäväksi asianmukaisesti.

Erityisjätteistä lääkejätehuolto on järjestetty taloittain niin, että joka talossa (C-, F- ja N-talot) yhdellä työyksiköllä on keskitetysti lääkejätteiden keräyspiste. Ko. työyksikkö tilaa vähintään kerran vuodessa jätekuljetuksen hakemaan lääkejätteet hävitettäväksi ja toimittamaan uudet keräysastiat tilalle. Palveluasumisyksikön asiakkaiden omat lääkkeet toimitetaan kilpailutettuun apteekkiin hävitettäväksi. Pistävä/viiltävä jäte kerätään niille erityisesti tarkoitettuihin keräysastioihin, josta sisäinen kuljetus vie täydet astiat vaarallisen jätteen konttiin. Sairaalalasi kerätään työyksiköissä erikseen, josta sisäinen kuljetus vie sen edelleen sairaalalasin keräysastiaan. Tietosuojajäte lajitellaan työyksiköissä erikseen: kerätty paperinen tietosuojajäte toimitetaan kolmeen lukittuun tietosuojajätteen keräyssäiliöön (N2, C4, F4). Muovinen tietosuojajäte (lääkkeiden annosjakelupussit) kerätään jokaisessa työyksikössä olevaan muovisen tietosuojajätteen keräysastiaan.

Toiminnasta syntyvälle jätteelle tilataan erikseen siirtolavat seuraavasti: isokokoiselle metallijätteelle, SER-jätteelle sekä suurille sekajäte-erille.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Toimintaan haetaan jatkuvasti uusia innovatiivisia ja vaikuttavia teknologia-avusteisia ratkaisuja, joilla voidaan entistä paremmin tukea asiakkaiden ja potilaiden turvallista hoitoa sekä ammattilaisten laadukkaan työn tekemisestä. Kaikissa palveluissa on käytössä Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän liittyvä asiakasportaali ja sähköisen asioinnin väylä Maisa ammattilaisen ja kuntalaisen välillä. Aina mukana-sovelluksen avulla hoitajat voivat tunnistaa ikääntyneen hoidontarpeen entistä nopeammin ja paremmin.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla.

Sosiaali- ja terveysministeriön linjauksen mukaisesti etäpalvelua tarjottaessa on huolellisesti arvioitava, soveltuuko palvelu etäpalveluna annettavaksi sekä onko palvelu kyseisen asiakkaan kohdalla sopiva. Etäpalvelua annettaessa on oltava asiakkaan tietoinen suostumus ja varmistettava, että asiakas ymmärtää käytettäviä etämenetelmiä ja –teknologioita koskevat oikeudet ja velvollisuudet. Asiakas tulee myös tunnistaa luotettavasti. Jokaiselle uudelle asiakkaalle opastetaan laitteiden käyttö henkilökohtaisesti.

Koskelan seniorikeskuksessa kaikissa työyksiköissä on kulunvalvontajärjestelmä joko kulunvalvontatunnisteella ja/tai koodilukituksella sekä henkilökunnan turvahälyttimet. Yhtä työyksikköä lukuun ottamatta kaikissa työyksiköissä on hoitajakutsujärjestelmät. Palotilanteessa palohälytys yhdistyy suoraan pelastuslaitokselle. Koskelan seniorikeskuksessa ei ole sprinklerijärjestelmää, joten palohälytysten osalta käytössä on robottisoittajajärjestelmä, jolla hälytykset tulevat suoraan tekstiviestillä työyksikön työvuorosta vastaavan hoitajan puhelimeen 24 h sekä esihenkilöille.

Palohälytysjärjestelmää testataan kerran kuukaudessa. Lisäksi käytössä ovat ovipuhelimet ja asiakkaiden käytössä hälytysmatot etenkin muistisairaiden asiakkaiden liikkumisen mahdollistamiseksi. Henkilökunta hälyttää tarvittaessa lisäapua hälytyskaavion mukaisesti. Myös vartijapalvelut ovat käytössä.

Palvelukeskustoiminnassamme on erilaista etäryhmätoimintaa sekä suomen että ruotsin kielellä Palvelukeskus Helsingin etälaitteilla. Koskelan seniorikeskuksessa on asiakastietokoneet, SävelSirkku-laite, Side-by-side sähköpyörät, Wii-laitteet, VR-lasit, fysioakustinen tuoli, valoterapialaitteet (valoputki), älylusikat ja Paro-hyljerobotti.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Kotihoitoon voi liittyä myös tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, kauppapalvelu tai turvapuhelinpalvelu. Tukipalvelut haetaan asiakasohjausyksiköiden kautta. Tukipalveluja voi saada ilman kotihoidon asiakkuutta. Palvelut ovat maksullisia. Osa palveluista on tulosidonnaisia. Tukipalvelut järjestetään kilpailutettujen sopimustuottajien kautta.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa siivous- ja pyykkipalvelut tuotetaan alihankintana tai oman henkilökunnan toimesta. 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. Kaupunkitasoisesti hankintatoimi huolehtii hankinnoista ja omavalvonnallisin toimin ohjaa tuottajia.

Koskelan seniorikeskuksen laitoshuoltopalvelut ostetaan tukipalveluna HUS runkopalveluilta. Palvelu sisältää sekä jätteenkuljetuksen että siivous- ja astiahuollon kuutena päivänä viikossa). Neuvottelut palvelun sisällöstä käydään palveluntuottajan kanssa vuosittain.

Koskelan seniorikeskuksessa tekstiilien pesu- ja huoltopalvelut ostetaan tukipalveluna Puro tekstiilihuoltopalvelu Oy:ltä. Palvelu sisältää vuokrattavat liinavaatteet. Työyksiköissä on mahdollista tilata liinavaatteiden lisäksi myös muita sopimuksen mukaisia tekstiilejä. Puhtaat tekstiilit toimitetaan työyksikköön kerran viikossa. Asiakkaat käyttävät omia vaatteita, jotka pestään työyksikössä. Pesulapalvelun tuottaja Puro kerää asiakaspalautetta säännöllisesti.

Laitoshoidon apteekkipalveluista vastaa HUS Apteekki Meilahti ja HUS Apteekki Jorvi (annospussit). Lääkkeet tulevat asiakkaille Apotti-järjestelmän lääkelistan mukaisesti kerran viikossa. Tarvittavat lisälääkkeet tilataan kerran viikossa Osti-järjestelmän kautta. Apteekin kuljetuspalvelu toimittaa lääkkeet työyksikköön. Koskelan seniorikeskuksessa työskentelee myös yksi HUS Apteekin farmaseutti osittaisella työajalla.

Palveluasumisyksikkömme kilpailutetut apteekkipalvelut tuottaa Koivukylän apteekki ja akuuttilääkekaapin rajatun lääkevaraston tuotteet toimittaa HUS apteekki.

Ravitsemuspalvelut ostetaan Palvelukeskus Helsingistä (Ravintokeskus Koskela ja ravintola Kapusta). Ravitsemuspalvelut sisältävät asiakkaiden ruoka-annokset, tilattavat elintarvikkeet ja ruuan kuljetuspalvelun. Ruoka ja elintarvikkeet toimitetaan työyksikön ovelle erillisellä lämmin/kylmä ruuankuljetusvaunulla. Asiakkaille voidaan tilata lounasruoka Ravintola

Kapustaan, jossa myös henkilökunta voi käydä syömässä. Työyksiköiden välitystuotteet tilataan WEB-aromi -järjestelmän kautta.

Aulapalvelujen vahtimestarien tehtäviin kuuluu asiakkaiden ohjaus ja saattaminen toimipisteessä sekä puhelinneuvonta. Aulapalveluiden tehtäviä on myös postin käsittely, avainhallinta ja kalustejärjestelyt. Lisäksi aulapalvelut hoitavat asiakaspysäköinnin ohjeistusta ja pysäköintilupia. He huolehtivat myös vainajien noutoon ja luovutukseen liittyvistä asioista.

Hallintoassistenttien tehtäväkuvaan kuuluu mm. sihteerintehtäviä, henkilöstöhallintoa, taloushallintoa, tietojärjestelmiin liittyviä tehtäviä ja tiedottamista.

7.5.1 Kuljetukset

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta kuljetusten järjestämisessä. Kuljetusten toteuttamisesta löytyy ohjeistukset intrasta (https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Sotepe-Tukipalvelut/SitePages/Kuljetuspalvelut.aspx?web=1) ja Potilaiden ja asiakkaiden terveydenhuoltoon liittyvien kuljetuspalveluiden järjestäminen - pysyväisohjeesta (PYSY037).

Kiireettömät kuljetukset
Ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat tilaavat ja maksavat itse kiireettömät kuljetukset. Julkiseen ja yksityiseen terveydenhuoltoon voi tilata Kela-taksin. Ambulanssia vaativat kuljetukset tilataan yksityisiltä palveluntuottajilta.

Laitoshoidossa olevien asiakkaiden kuljetukset tutkimuksiin ja hoitoihin tilataan ensisijaisesti HUS Akuutin Sairaankuljetuksesta KAIKU-järjestelmän kautta.

Kiireelliset kuljetukset
Ympärivuorokautisen palveluasumisen ja laitoshoidon asiakkaiden muut lääketieteellisesti kiireelliset kuljetukset tilataan HUS Akuutin Sairaankuljetuksesta puhelimitse. Akuutissa hätätilanteessa soitetaan aina 112.

Koskelan seniorikeskuksen työyksiköt järjestävät asiakkaille retkiä. Retkikuljetuksen tilaa retken järjestävä työyksikkö toimintaohjeiden mukaan (virkistysmatkat). Laitoshoidon asiakkaat, joilla on pitkäaikaishoitomaksupäätös voivat tehdä enintään 12 edestakaista virkistysmatkaa vuodessa. Lisäksi asiakkailla voi olla oma Helsinki-kortti (matkapalvelukortti) henkilökohtaisia virkistystaksimatkoja varten. Koskelan seniorikeskuksessa sosiaaliohjaajat avustavat henkilökuntaa ja asiakkaita kuljetuspalveluasiassa ja matkapalvelukortin hankinnassa.

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, asiakkaiden yhdenvertaisuus, tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Samalla omavalvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä toiminnan laadusta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen.

Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa suunnitelmaa koskevasta toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Koskelan seniorikeskuksen omavalvontasuunnitelma on tehty työyksiköiden yhteistyönä kesä-syyskuun aikana 2024. Omavalvontasuunnitelma on jaettu osa-alueisiin ja kunkin osa-alueen vastuuesihenkilö on päivittänyt osion henkilöstönsä tai teeman mukaisen työryhmänsä kanssa.

8.1 Raportointi

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

Kehitämme Koskelan seniorikeskuksessa toimintaamme seniorikeskusten toimintasuunnitelman mukaisesti. Meille on tärkeää, että arvomme aito kohtaaminen, elämänilo ja hyvinvoiva henkilöstö näkyvät myös arjessamme. Tätä edistämään olemme asettaneet jokaisessa työyksikössä tavoitteen, jota seuraamme. Koskelan seniorikeskuksen visio on ”Täyttä elämää Koskelassa”. Annamme vuosittain asiakkaillemme palvelulupauksen ja seuraamme sen toteutumista. Vuoden palvelulupaus ”yhdessä sydämellä” tukee arvojemme toteutumista. Osallistumme vuosittain myös Vie vanhus ulos -kampanjaan ja olemme useina vuosina voittaneet Ponteva palvelutalo palkinnon. Teemme asiakkaillemme liikkumissopimuksen tuloskorttitavoitteemme mukaisesti.

Jokaisessa työyksikössä on oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidon auditoinnin ja HaiProista nostettujen lääkepoikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden perusteella työyksiköt kehittävät lääkehoitoa ja lääkehoidon käytäntöjä. Lähihoitajien pisto-osaamista vahvistetaan edelleen.

Kehitämme asiakas- ja potilasturvallisuutta osaamisen kehittämisen ja turvahankintojen kautta. Olemme kouluttaneet henkilökuntaa ensiaputaidoissa ja paloturvallisuusosaamisessa. Olemme parantaneet henkilöturvaa kaikkien asiakastiloissamme olevien käyttöön ja valmistelleet väestönsuojan käyttöönottosuunnitelmaa. Yhteistyö ja tiedonkulku työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyen on lisääntynyt alueen toimijoiden kanssa. Aikeissamme on kehittää turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaa edelleen yhteistä työtämme tukevaksi.

Panostamme palvelujen laatuun kehittämällä kirjaamista, yhteisöllistä ruokailua ja henkilöstön osaamista. Meille on tärkeää, että asiakkaamme ääni (toiveet ja tottumukset) näkyvät kirjauksissa paremmin. Kehitämme ruokailuhetkiä yhteisöllisen ruokailun mukaisiksi. Vahvistamme osaamistamme muistisairauksista mm. validaatio- ja kinestetiikkakoulutuksen avulla. Lisäämme myös päivystyksellisten tilanteiden osaamista osallistumalla koulutuksiin ja käymällä ohjeet läpi työyksiköissä kaksi kertaa vuodessa. Lisäämme saattohoidon osaamista.

Valmistaudumme uudisrakennushankkeeseen ja muuttamaan koko seniorikeskuksen toiminnan uusiin tiloihin Kunnalliskodintielle vuonna 2027. Siirrymme samalla laitoshoidosta ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Valmistaudumme muuttoon ja muutokseen. Käymme eettistä keskustelua asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja vastuuhoitajuudesta.

Seuraamme kehittämistoimia ja työyksikön omavalvonnan toteutumista itsearviointitaulukon kautta esihenkilökokouksissa ja työyhteisökokouksissa. Lisäksi meillä on lean-taulu, joka tukee seurantaa. Omavalvonta on vakioaiheena esihenkilökokouksissa ympäri vuoden.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Koskelan seniorikeskuksen omavalvontasuunnitelma on luettavissa paperiversiona työyksikön toimitiloissa, työyksiköiden ilmoitustauluilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa kaupungin verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on toimitettu allekirjoitettuina myös toimialan asiakirjahallintoon (Kavi/asiakirjakeskus, PL 6000).

Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään läpi lokakuussa 2024 johdon kokouksessa, työyksikkökokouksissa ja YT-kokouksessa. Omavalvontasuunnitelma on myös aina osana perehtymistä.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Yksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäkseen hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Helsingissä, 23.9.2024

Jaana Korpimies, Koskelan seniorikeskuksen johtaja

Taina Hietanen, vs. seniorikeskusten johtaja

LIITE 1 Omavalvontasuunnitelman toteutumisen itsearviointi 2024 -2

	seurantaväli	vastuutaho	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
RISKIEN HALLINTA														
Vaarojen arviointi -päivittäminen (lakisääteinen)	vuosittain	lähiesihenkilö				x								
Kemikaaliluettelo	vuosittain	lähiesihenkilö			x									
Pelastus- ja turvallisuus suunnitelman päivitys	vuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö					x							
Turvallisuuskävely, toteutusaikataulu/päivittäminen	kuukausittain	lähiesihenkilö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
HaiProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet	3 kk välein	palvelukokonaisuus	x			x				x		x		
HaiProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet	3 kk välein	palvelu			x			x			x			x
HaiProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet	3 kk välein	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö			x			x			x			x
HaiProilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet	kuukausittain	lähiesihenkilö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
SProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet	3 kk välein	palvelukokonaisuus	x			x				x		x		
SProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet	3 kk välein	palvelu			x			x			x			x
SProtilastot ja suunnitellut toimenpiteet	3 kk välein	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö			x			x			x			x
SProilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet	kuukausittain	lähiesihenkilö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Työsuojelupakkitilastot ja suunnitellut toimenpiteet	vuosittain	palvelu			x									
Työsuojelupakkitilastot ja suunnitellut toimenpiteet	puolivuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö	x							x				
Työsuojelupakin ilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet	kuukausittain	lähiesihenkilö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Päivystyksellisten tilanteiden ohjeistuksen läpikäynti	puolivuosittain	lähiesihenkilö					x							x

	seurantaväli	vastuutaho	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA														
HUS-siirtoviivemaksut	kuukausittain	Arviointitoiminta, Helsai	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
AK-odotusajat	kuukausittain	Arviointitoiminta	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
AK-sijoitusten alueellinen toteutuminen	puolivuosittain	Arviointitoiminta	x					x						
SAS-ratkaisun saaneiden odotusajat	kuukausittain	Arviointitoiminta	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x
Yli 75-vuotiaiden PTA vasteaika, 7 vrk lakisääteinen	kuukausittain	Arviointitoiminta	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Palvelutarpeen arvioinnin läpimenoaika	kuukausittain	Arviointitoiminta	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Asiakasohjauksen asiakaspalautejärjestelmä	kuukausittain	asiakasohjauspäällikkö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Asumispalvelujen tarkastuskäynnit ja valvontaraportti	vuosittain	ostopalvelupäällikkö					x							
Muistutukset ja kantelut hoitoketju	puolivuosittain	palvelukokonaisuus		x							x			
Muistutukset ja kantelut	puolivuosittain	palvelu	x							x				
Muistutukset ja kantelut	kuukausittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Potilasasiamies/sosiaaliasiamies -tilastot	vuosittain	pot./sos. asiamies												
Asiakkaan kohtelu - TOIM027 läpikäyminen	vuosittain	lähiesihenkilö			x									
Helsingin kaupungin eettisten periaatteiden -ohjeistuksen läpikäynti (esim. HELVI)	vuosittain	lähiesihenkilö				x								
Asiakkaan fyysinen rajoittaminen ohjeistuksen läpikäyminen	vuosittain	lähiesihenkilö seniorikeskus					x							
Rajoitustoimenpiteiden seuranta (SOSH läkk asiakkaat, joilla rajoitustoimenpiteitä)	kuukausittain	lähiesihenkilö seniorikeskus	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten käsittely	joka toinen vuosi	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö												
Asiakaspalautteet	neljännesvuosittain	lähiesihenkilö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Yhteisökokoukset	kuukausittain	lähiesihenkilö seniorikeskus	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Asiakas-/asukasneuvoston/asiakasfoorumi kokoukset	puolivuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö seniorikeskus												

	seurantaväli	vastuutaho	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA														
RAI- ja RAI-CA+HELSA -tulosten tuottaminen	puolivuosittain	RAI asiantuntijat				x						x		
RAI/RAI-CA+HELSA-tulokset, tulosten tarkastelu ja toimenpiteet	puolivuosittain	palvelu					x						x	
Yksikön/alayksikön RAI/RAI-CA+HELSA-tulokset, tulosten tarkastelu ja toimenpiteet	puolivuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö					x						x	
Työyksikön RAI-tulokset, tulosten tarkastelu ja toimenpiteet	puolivuosittain	lähiesihenkilö ja RAI-vastaava/RAI-osaaja					x						x	
Yksikön/alayksikön RAI-laatumoduuli tulosten tarkastelu ja toimenpiteet	neljännesvuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö			x			x			x			x
Työyksikön RAI-laatumoduuli tulosten tarkastelu ja toimenpiteet	neljännesvuosittain	lähiesihenkilö			x			x			x			x
Kirjaamisen auditointi kirjaamisoppaan mukaisesti	vuosittain	lähiesihenkilö ja kirjaamisvastaava										x		
Asiakassuunnitelma	kuukausittain	Arviointitoiminta/ gerontologinen sosiaalityö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden seuranta	neljännesvuosittain	vastuuhoitaja/ lähiesihenkilö			x			x			x			x
Hoitoneuvottelujen auditointi	vuosittain	lähiesihenkilö seniorikeskus				x								
Yksikön/alayksikön asiakkaiden ravitsemustutkimuksen tulosten tarkastelu ja toimenpiteet	joka toinen vuosi	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö		x										
Työyksikön asiakkaiden ravitsemuslaatukyselyn tulosten tarkastelu ja toimenpiteet	joka toinen vuosi	lähiesihenkilö ja ravitsemusvastaava		x										
Lääkehoidon auditointi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti	vuosittain	lähiesihenkilö									x			
Infektioilmoitukset	puolivuosittain	asiantuntija				x							x	
Hygienia-auditointi	vuosittain	hygienia-asiantuntija									x			
Käsihuuhdekulutustilastot	puolivuosittain	hygienia-asiantuntija			x							x		
Lääkintälaitteiden inventointi ja huoltosyklin tarkistaminen	vuosittain	lähiesihenkilö												

Sairaanhoidollisten toimenpiteiden osaamisen varmistaminen tavoitetasotaulukkoja hyödyntäen	puolivuosittain	Yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö	x							x				

	seurantaväli	vastuutaho	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA TURVALLINEN TYÖNTEKO														
Henkilöstön sairauspoissaolojen seuranta ja tarvittavat toimenpiteet	kuukausittain	lähiesihenkilö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Henkilöstömitoituksen laskennallinen tarkastelu	kuukausittain	palvelu seniorikeskus	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
THL:n henkilöstömitoituksen tarkastelu	puolivuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö seniorikeskus					x						x	
Henkilöstön tartuntatautilain mukaiset rokotukset (influenssa)	vuosittain	lähiesihenkilö seniorikeskus												x
Perehtymisen prosessin päivitys	vuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö										x		
Kunta10/Fiilari tulosten käsittely ja toimenpiteet	vuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö		x										
Työyksikön Kunta10/Fiilari tulosten käsittely ja toimenpiteet	vuosittain	lähiesihenkilö ja YT-vastaava		x										
Toimintasuunnitelma	vuosittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö	x											
Tuloskortti	kuukausittain	yksikön/alayksikön johtaja/päällikkö	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Helsinki