

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA  
Psykiatria- ja päihdepalvelut  
Asumisen tuki

11.4.2020

---

OMAVALVONTASUUNNITELMA  
Terveys- ja päihdepalvelut  
Asumisen tuki

COVID-19 AIKAINEN LAUTTASAAREN ASUMISYKSIKKÖ

## SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Psykiatria- ja päihdepalvelut

Asumisen tuki

11.4.2020

ESIPUHE .....	4
1 TOIMIALAA KOSKEVAT TIEDOT .....	5
1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot .....	6
2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	6
2.1 Suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt .....	6
2.1.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot .....	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi .....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	7
3.1 Toiminta-ajatus .....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
4 RISKINHALLINTA .....	9
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako .....	9
4.3 Riskien tunnistaminen .....	12
4.4 Riskien käsitteleminen .....	12
4.5 Korjaavat toimenpiteet .....	13
4.6 Muutoksista tiedottaminen .....	13
5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	14
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	14
5.2 Päätös palvelusta .....	14
5.3 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma .....	14
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	15
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet .....	15
5.6 Asiakkaan/potilaan kohtelu .....	16
5.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus .....	17
5.8 Palautteen kerääminen .....	17
5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä .....	17
6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA .....	19
6.1 Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies .....	19
6.2 Neuvontanumerot .....	22
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info .....	22
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely .....	22
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	24
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....	24
7.2 Ravitseminen .....	24
7.3 Hygieniäkäytännöt .....	24
7.4 Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito .....	25
7.5 Lääkehoito .....	25
7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut .....	25
8 HENKILÖSTÖ .....	26
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	26
8.1.1 Asumisen tuen henkilöstön määrä ja rakenne .....	27

## SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Psykiatria- ja päihdepalvelut

Asumisen tuki

11.4.2020

---

8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet .....	27
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen .....	28
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	28
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen .....	28
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella .....	28
9 TOIMITILAT .....	30
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus .....	30
9.2 Toimintayksikön siivous- ja pyykinhuoltojärjestelyt .....	30
9.3 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut .....	30
9.4 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta .....	30
10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	31
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö .....	32
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys .....	32
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste .....	32
10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	33
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN .....	34

## ESIPUHE

Terveydenhuoltolaki 1.5.2011 (1326/2010) edellyttää, että terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seurantaa. Osittain päällekkäisten suunnitelmien välttämiseksi on sovittu, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asumisen tuen yhdistetty omavalvonta- ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelma.

Leena Turpeinen  
Sairaala - päihdepalvelut  
Sosiaali- ja terveystoimiala

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA  
Psykiatria- ja päihdepalvelut  
Asumisen tuki

11.4.2020

---

## 1 TOIMIALAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja  
Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimiala

Toimintayksikön nimi  
Lauttasaaren asumisyksikkö

Toimintayksikön sijaintikunta  
Helsinki

### 1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Toimintayksikön katuosoite  
Lahnalahdentie 7

Postinumero	Postitoimipaikka
00200	Helsinki

Toimintayksikön vastaava esimies  
Satu Tuomainen  
Puhelin  
050 5477622  
Sähköposti  
satu.tuomainen@hel.fi

## 2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 2.1 Suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toimialan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Sairaalla ja päihdepalveluiden johtaja Leena Turpeinen

leena.turpeinen@hel.fi

PL 6000, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

#### 1.1.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

vs. Asumisen tuen päällikkö Satu Tuomainen

satu.tuomainen@hel.fi

PL 8660, 00099 Helsingin kaupunki

### 2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Lauttasaaren asumisyksikkö on COVID-19-epidemian aikaisessa käytössä määräaikaisesti. Suunnitelma päivitetään, jos asiakas-/potilasturvallisuuteen tulee oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### 3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystoimialan perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toimialan toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa ja ne järjestetään kustannustehokkaasti sekä palvelu on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee asunnottomia, päihderiippuvaisia ja mielenterveysasiakkaita edistämällä heidän hyvinvointiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

Lauttasaaren asumisyksikkö on otettu COVID-19-epidemian aikaiseen käyttöön. Yksikkö toimii karanteeni- ja eristyspaikkana koronavirus (COVID-19) sairastaville ja virukseen altistuneille henkilöille. Lauttasaaren asumisyksikköön ohjaututaan tartuntatautilääkärin päätöksellä COVID-19 epidemian karanteeni – ja eristystilanteissa. Henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden. Yksikössä toteutetaan koronavirus (COVID-19) karanteeni- ja eristyksen aikaista asumista.

#### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Helsingin kaupungin arvot ovat

- Asukaslähtöisyys
- Ekologisuus
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjämielisyys

Tarkemmat kuvaukset löytyvät sosiaali- ja terveystoimialan strategiasuunnitelmasta, joka löytyy Helsingin kaupungin nettisivuilta.



## 4 RISKINHALLINTA

### 4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Toimialanjohtaja ja palvelujen päälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet toimialan laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Palvelupäälliköt ja yksiköiden johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SosPro- ja HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

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

#### 4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakas-/potilasturvallisuus- ja oma-valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan toimialan mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa toimialajohtaja ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Toimialana oma ohjeistus kokoaa yhteen sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminnan kokonaisuuden. Lauttasaaren asumisyksikön turvallisuuden hallinnassa huomioon Helsingin kaupungin epidemia-aikainen ohjeistus COVID-19 tilanteessa.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Lauttasaaren asumisyksikössä käytetään Työsuojelupakki-ohjelmaa käsitellen siinä olevia Vaarojen arviointi osioita ja sen tiedon avulla vähentämään tai poistamaan vaaran/vaarojen aiheuttamaa haittaa. Mikäli työyhteisötasolla ei voida haittaa/vaaraa poistaa/ vähentää niin työyksikön esimies tiedottaa asiasta linjajohdossa eteenpäin.

Lauttasaaren asumisyksikössä vaarojen arviointi tehdään yksikön avauduttua. Lähtökohtaisesti vaarojen arviointi kartoitus tehdään kokonaan kerran vuodessa, mutta vaarojen vähentämisen

kanssa työskennellään jatkuvasti. Vaarojen arvioinnin kanssa työskentely on myös liitetty henkilökunnan yhteistoimintakokouksiin, joita on kerran kuukaudessa.

Työsuojelupakkiin viedään myös työtaturmailmoitukset.

#### 4.3 Riskien tunnistaminen

Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla; tartuntatauti aikaisella osaamisella, lääkehoito-osaamisella ja dokumentoinnilla.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen SosPro- ja HaiPro-järjestelmän kautta. Sosiaalihuoltolain edellyttämän työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

#### 4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

1 Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

2 Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022§

3 Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. Sospro, HaiPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. Lauttasaaren asumisyksikössä käsitellään HaiPro ja SosPro ilmoituksen sisältämät asiat välittömästi ja korjaavat toimenpiteet päätetään heti. Jos korjaavat toimenpiteet vaativat linjajohtoa mukaan asian korjaamiseen, niin ilmoitus siirretään sinne käsittelyyn. HaiPro ilmoituksen käsittely kerrotaan asianomaiselle asiakkaalle henkilökohtaisesti. HaiPro ilmoitukset käsitellään myös tarvittaessa asumisyksikössä olevien asiakkaiden kanssa.

#### 4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Lauttasaaren asumisyksikössä seurataan joka päivä HaiPro/SosPro ilmoitusten laadullista/määrällistä esiintyvyyttä ohjelmasta saatavien tilastojen avulla. Näin henkilökunnalle tehdään näkyväksi korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuus.

#### 4.6 Muutoksista tiedottaminen

Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Lauttasaaren asumisyksikössä tehdään muistiot asioiden käsittelystä ja päätöksistä niin henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa pidetyistä kokouksista. Kokouksista poissa olevia henkilöitä kehoitetaan / veloitetaan lukemaan muistiot. Asiakkaiden henkilökohtaisia asioita ei kokouksessa käsitellä. Niille varataan yksityisesti toinen aika. Muutoksista tiedotetaan myös yhteistyö tahoille.

## 5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Epidemian (COVID-19) aikaista hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaalle tehdään tarvittaessa suppea palvelutarpeen arviointi- ja suunnitelma. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön tilanne tartuntataudissa. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

### 5.2 Päätös palvelusta

Kunnallisen sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua. Asumisen tuessa on käytössä työntekijä ohjeistus, jossa käydään läpi pääperiaatteita sosiaalipalveluihin liittyvien hakemusten ja päätösten teossa. Ohjeistus perustuu lainsäädäntöön, sosiaali- ja terveystoimialan pysyväisohjeisiin ja toimintaohjeisiin. Erityistapauksissa konsultoidaan henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osaston lakipalvelut -yksikköä. Lauttasaareen ohjatuille asiakkaille tehdään eristys- ja kanteeni ajasta sosiaalihuollon sijoituspäätös.

### 5.3 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelua koskevaan korona-aikaiseen suunnitelmaan asiakkaan karanteeni- ja eristystilanteissa, joka tehdään asiakkaan muistiinpano näytölle sosiaalihuollon tietojärjestelmään. Suunnitelman tavoitteena on tukea asiakasta toteuttamaan tartuntatautilain (1227/2016) mukaista eristys- ja karanteeni käytäntöä Lauttasaarena asumisyksikössä.

Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Lauttasaaren asumisyksikössä laaditaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen palveluista vastaavien toimijatahojen kanssa karanteeni- tai eristysaikainen suunnitelma, joka kirjataan sosiaalihuollon tietojärjestelmään. Asiakkaat ohjautuvat Lauttasaareen Sote alan palveluista.

#### 5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan, ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

#### 5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Lauttasaaren asumisyksikössä toteutettava COVID-19 epidemian aikainen asuminen perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen. Yksikön työskentelyssä noudatetaan COVID-19 tartuntatautilain mukaisia ohjeita – ja käytänteitä.

Palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Jos vapaaehtoinen eristys- ja karanteeni ei onnistu voi Tartuntatautilain (1227/2016) mukaan kunnan tai sairaanhoitopiirin tartuntataudeista vastaava lääkäri määrätä eristykseen tai karanteeniin henkilön, joka on sairastunut tai jonka perustellusti epäillään sairastuneen yleisvaaralliseen tartuntatautiin tai tartuntatautiin, jota perustellusti epäillään yleisvaaralliseksi.

#### 5.6 Asiakkaan/potilaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Lauttasaaren asumisyksikössä työskentelee pääsääntöisesti Helsingin kaupungin vakituiset työntekijät. Asiakkaan epäasiallinen ja loukkaava kohtelu pyritään ennakoimaan pitämällä toimintakäytännöissä esillä asiakasnäkökulmaa ja yleistä vuorovaikutusta. Palautteenantoa ja vastaanottoa ylläpidetään rakentavalla vuorovaikutuksella ja asiakkaiden subjektiivista kokemusta kunnioitetaan.

Haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään asiakkaan kanssa ja hoidetaan tilanne asiakasta tukien. Tilanteesta tehdään raportti ja seuranta ATJ kertomukseen. Epäasiallista ja loukkaavaa kokemusta pitää arvioida myöhemmin uudelleen, jotta saadaan tietoa toiminnan muutoksesta, jotta saadaan toiminta kehitettyä asiakas myönteisemmäksi.

#### 5.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta talon työntekijöille ja esimiehille. Yksiköissä voi antaa suullisesti palautetta työntekijöille. Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti



yhteenvedo viraston internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/> Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti.

1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

#### 5.8 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

Helsingin kaupungin toiminnoissa kerätään palautetta säännöllisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä. Lisäksi ulkopuoliset palveluntuottajat kuten Palmia ja Heka Helsingin kaupungin erityisasunnot Oy (ent. Palveluasunnot Oy) tekevät omia asiakastyytyväisyyskyselyjä.

Lauttasaaren asumisyksikössä palaute kerätään välittömästi toiminnan yhteydessä, koska asumisyksikön toiminta on lyhytaikaista.

#### 5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatu- ja palveluongelmiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Lauttasaaren asumisyksikössä vastaava ohjaaja kerää palautteet, tutkii ja käsittelee ne henkilökunnan kanssa välittömästi. Asianomaisen asiakkaan kanssa käsitellään niin suullinen, kun kirjallinen palaute. Jos palaute johtaa laajempiin toimenpiteisiin se tiedotetaan kirjallisesti linjassa johdolle tiedoksi ja toimintaohjeiden saamiseksi asian hoitamiseksi. Toiminnan muutoksiin ryhdytään viipymättä ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle, asiakkaille sekä yhteistyökumppaneille.

## 6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveystoimiala toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilas- ja sosiaaliasiamies. Potilas- ja sosiaaliasiamies neuvovat asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa asumisyksikössä asiakasta tukeneen työntekijän ja esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilastai sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä asumispaikasta.

### 6.1 Sosiaaliasiamies

#### Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliasiamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

## Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymättömän voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneestä yksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

### Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveysviraston toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa

1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§

2 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- tiedottaa potilaan oikeuksista.

Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

### Toimintaohjeet ongelmatilanteissa

Potilasasiamiehet neuvovat potilaita ja omaisia toimimaan ongelmatilanteissa seuraavasti:

- Asiaa selvitetään ensin omassa hoitopaikassa hoitaneen lääkärin, hoitajan tai muun asioita hoitaneen henkilön kanssa.
- Jos asia ei näin selviä, otetaan yhteyttä asumisyksikön esimieheen. Tarvittavat yhteystiedot saa kyseisestä asumisyksiköstä.
- Ottakaa tämän jälkeen tarvittaessa yhteys potilasasiamieheen.

Potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma, ke ja to klo 9 - 11.30, ti klo 12 - 14.30

Potilasasiamiesten palvelunumero 09 3104 3355 /

Sosiaaliasiamiesten palvelunumero 09 3104 3365

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Asiamiestoiminnan internetsivuilta [www.hel.fi/potilasasiamies](http://www.hel.fi/potilasasiamies) ja [www.hel.fi/sosiaaliasiamies](http://www.hel.fi/sosiaaliasiamies) löytyy linkki suojatun sähköpostin lähettämiseen

## 6.2 Neuvontanumerot

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006. Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen.

Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222 antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 116 117. Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

## Koronavirusneuvonta helsinkiläisille

Kaupunkilaisille tarkoitettu koronaviruspuhelin palvelee helsinkiläisiä arkisin kello 7–20 numerossa 09 310 10024. Iltaisin klo 20 jälkeen ja viikonloppuisin neuvoo Päivystysapu, puh. 116 117.

### 6.3 Helsingin neuvontapalvelu Helsinki-info

Helsinki-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Helsinki-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa.

### 6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön 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 tai esimerkiksi muille kunnan 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.

Pysyväisohjeessa<sup>1</sup> määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveystoimialan toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi.

- 1 Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013
- 2 Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asiakkaan vastuutyöntekijä arvioi asiakkaan ja muiden hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa.

Lauttasaaren asumisyksikön epidemia-aikaisessa asiakassuunnitelmassa on huomioitu asiakkaan karanteeniin ja eristykseen liittyvät fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen, sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen liittyvät tekijät. Hoitotyöntekijät seuraavat asiakkaan hyvinvointia ja heidän toimintakykyä päivittäisellä kanssakäymisellä ja asioista raportoidaan tarvittaessa tartuntatauti lääkäriin, terveysasemanlääkäriin ja sosiaalityöntekijälle. Suunnitelma arvioidaan välittömästi, koska kyseessä on lyhytaikainen ja poikkeuksellinen karanteeni- ja eristysaikainen suunnitelma.

### 7.2 Ravitsemus

Lauttasaaren asumisyksikkö vastaa kodinomaisia olosuhteita, ja jokainen asiakas vastaa ensisijaisesti ravitsemuskuluistaan itse. Henkilökunta käy asiakkaan puolesta kaupassa. Tarvittaessa asiakkaan on myös mahdollista saada ruoka Helsingin kaupungin asunnottomille suunnatun ateriapalvelun kautta, jolloin kustannuksista vastaa Helsingin kaupunki.

### 7.3 Hygieniäkäytännöt

Hygieniäkäytännöissä huomioidaan Helsingin kaupungin ja valtakunnallinen ohjeistus tartuntataudin hoidossa ja käytänteissä. Asiakkaille on soluissa tarjolla käsidesiä ja hengityssuojaimia, joiden käyttöä opastetaan. Asumisyksikön solujen seinällä on yleisiä ohjeita karanteeni- ja eristyskäytänteiden noudattamisesta COVID -19 epidemiassa.



#### 7.4 Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Asumisen tuen asumispalveluissa asuvien asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkäripalveluista vastaa terveystasemat. Hammashoito toteutetaan terveystasemien hammashoidossa tai akuuttitarpeessa keskitetyn hammashuollon ajanvarauksen kautta.

#### 7.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lauttasaaren asumisyksikössä lääkehoidon toteuttamisesta vastaa ensisijaisesti asiakas itse. Lauttasaaren asumisyksikön työntekijät voivat tukea asiakasta lääkehoidon toteuttamisessa. Yksikköön on laadittu erillinen lääkehoidon suunnitelma. Jos asiakas tarvitsee terveydentilansa vuoksi terveydentilan arvioita, hänet ohjataan terveydenhuollon toimipisteeseen.

Lauttasaaren asumisyksikössä työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia ja sosiaaliohjaajia. Jokaisella nimikesuojatulla terveydenhuollon ammattihenkilöllä on PKS-lääkehoitolupa ja psykiatria- ja päihdehuollon tentti suoritettuna.

#### 7.5 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut

Sosiaali- ja terveystasemien talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta ja hankinnasta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään oma-valvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa.

## 8 HENKILÖSTÖ

### 8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

Terveystieteiden ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveystieteiden ammattien toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystieteiden ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystieteiden virasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimike-suojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

Lauttasaaren asumisyksikön henkilökunta:

Vastaava sosiaaliohjaaja 1

Sosiaaliohjaaja 1

Sairaanhoitaja 2

Mielisairaanhoitaja 1

Lähihoitaja 3

yhteensä: 8

## 8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet. Äkillisesti tarvittavat sijaiset hankitaan pääasiassa Seure Henkilöstöpalvelun kautta. Toiminta järjestellään pääsääntöisesti niin, ettei sijaisia tarvitsisi käyttää.

## 8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi.

## 8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

## 8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SosPro- ja HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödyn-

netään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Helsingin kaupungin intra sivustolta löytyy myös paljon COVID-19 koskevia ohjeita.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

#### 8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johdettavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

1 Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveystieteiden keskeisessä PYSY057 31.3.2014.

2 Pysyväisohje Hoitoalan opiskelijoiden toimiminen sijaisina ja palkkaus PYSY008 1.9.2014

Kunnan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA  
Psykiatria- ja päihdepalvelut  
Asumisen tuki

11.4.2020

---

Sosiaalihuoltolain 49§:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Sosiaali- ja terveystoimialan työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetyille sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Tämä ilmoitus tehdään myös HaiPro-järjestelmässä

## 9 TOIMITILAT

### 9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Asumisen tuella on useita toimitiloja, jotka kuvataan tarkemmin yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Lauttasaaren asumisyksikkö sijaitsee Lauttasaassa. Talo on U-muotoinen solu-huoneistoista koostuva yksikkö. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 28. Yksikössä on pesutupa, toimisto ja sauna, joka ei ole käytössä. Soluhuoneissa on yhteinen keittiötila, pesuhuone ja wc.

### 9.2 Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt

Asukas huolehtii siisteydestä vointinsa mukaan itse henkilökunnan avustuksella. Pyykkihuollosta huolehtii talon henkilökunta. Asunnot ja yleiset tilat siivotaan myös sosiaali- ja terveystoimialan sopimien toimijoiden toimesta. Siivouksessa huomioidaan tartuntatautilain mukainen ohjeistus.

### 9.3 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut

Lauttasaaren asumisyksikön paloilmoitin- ja henkilöhälyjärjestelmä sopimus on tehty turvallisuusalan yritys Avarnin kanssa. Palohälytyksen tai turvallisuuspoikkeaman ilmantuessa työntekijä ottaa välittömästi yhteyttä turvallisuusjärjestävä Avarn:iin puhelimitse.

### 9.4 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveystoimialassa oma erillinen suunnitelmansa.

## 10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

### 10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Terveystieteiden ja terveysministeriön, osin kansanterveyslain ja erikoissairaanhoidon laissa säädetyn kunnan järjestämisvastuuseen kuuluvan terveydenhuollon toteuttamiseen ja sisältöön liittyvän potilastietorekisterin ja potilastietojen käsittelyn vaatimukset on ilmoitettu henkilötietolaissa, potilaslaissa ja Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista annetussa asetuksessa. Sosiaali- ja terveysvirasto vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden potilasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain mukaisesti.

Potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Terveystieteiden toimintayksikössä työskentelevien käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin sisältyviin tietoihin tulee määrittellä yksityiskohtaisesti. Sähköisessä potilastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määrittellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin ja potilastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten potilastietojärjestelmien käyttäjä tulee yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilas-asiakirjoista 298/2009)

Sosiaalihuollon viranomaisen on talletettava sosiaalihuollon ilmoitusrekisteriin yksityisen henkilön palveluntarpeen selvittämiseksi tehdyt ilmoitukset ja pyynnöt sekä niiden käsittelyä koskevat tiedot. Muut asiakasasiakirjat on talletettava sosiaalihuollon asiakasrekisteriin. Kaikista henkilörekistereihin talletettavista asiakasasiakirjoista on käytävä ilmi, mihin palvelutehtävään tai palvelutehtäviin se liittyy. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos antaa määräykset sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksista.

Asiakasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät tietojen luovuttamisesta ja merkinnät tietojen saamisesta. Salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja asiakkaan nimenomaisella suostumuk-

sella tai niin kuin laissa erikseen säädetään. Jos asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, tietoja saa antaa hänen laillisen edustajansa suostumuksella. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 10§ ja 11§, Asiakaslaki 16-18§ ja 20§).

Potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Potilasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin tutkimushavaintoihin tai jos potilasasiakirjoihin merkitään muita kuin potilasta itseään koskevia tietoja. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009).

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden potilas- ja asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

Lauttasaaren asiakaskirjaukset tehdään sosiaalihuollon tietojärjestelmään, jota käyttää sosiaalihuollon työntekijä. Asiakkaalle kerrotaan tulovaiheessa, että yksikössä työskentelee niin terveydenhuollon kuin sosiaalihuollon työntekijöitä Helsingin kaupungin psykiatria- ja päihdepalveluista. Terveydenhuollon tietojärjestelmä ei Lauttasaarella ole käytössä.

## 10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan potilasturvallisuussuunnitelma määrittelee käytännöt, muut yleiset ohjeet. Käyttöoikeudet-käytännöistä P45 pysy (päivittämättä sote-käytäntöön).

1 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

2 Henkilötietolaki 523/1999



### 10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

Asumisen tuen rekisteriseloste löytyy osoitteesta <http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-Asumisen-tuen-asumispalvelut.pdf>

### 10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön päällikkö tai johtaja.

## 11. SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 11.4.2020

Allekirjoitus:

Leena Turpeinen, Terveys- ja päihdepalveluiden johtaja

Satu Tuomainen, vs. Asumisen tuen päällikkö

## Liite 1

### HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä piti tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesimies tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn kahden viikon kuluessa. Ylemmälle tasolle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 1) Tulosityksikön kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja välittömästi ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) Esimiesten kokouksissa esim. osastonhoitaja- ja lääkärikokouksissa käsitellään yksikkötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) Jaos- ja/tai yksikkötason potilasturvallisuusvastaavia HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyyn.

- 4) Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjataan johtoryhmän muistioon soveltuvalla tavalla. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro-ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, ope- tushoitajat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusris- kejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin. Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä kä- sittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.
  
5. Toimistojen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteu- tuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat il- moitukset aina kun se on ajankohtaista.
  
- 6) Osaston johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
  
- 7) Potilasturvallisuuden seurantar ryhmä käsittelee viraston HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet ke- hittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johtoryhmään.

## Liite 2

### Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella HaiPro-järjestelmässä

Sosiaalihuollon tehtävissä henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

- 1) Työntekijä tekee ilmoituksen HaiProo esimiehelle/toiminnasta vastaavalle henkilölle.
- 2) Ilmoituksen vastaanottanut henkilö jatko lähettää saamansa ilmoituksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- 3) Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.
- 4) Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- 5) Osastojen johtoryhmät käsittelevät HaiPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 6) Viraston johtoryhmälle raportoidaan HaiPro-raportit kerran vuodessa muun vuosi-raportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).