

Oma-valvontasuunnitelma Mielenterveysasiakkaiden lähityö

Helsinki

Sisällys

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

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

Yksikön nimi	Mielenterveysasiakkaiden lähityö
Yksikössä tuotetun tai tuotettujen palvelujen sekä asiakaskunnan / kohderyhmän lyhyt kuvaus	Tuettu asuminen mielenterveyskuntoutujien omaan kotiin tai tuetun asumisen järjestämään pienasuntoon asunnottomille.
Omavalvonnan toteuttaminen ja seuranta	Omavalvontaa toteutetaan ja seurataan henkilökunnan toimesta Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin.
Yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstörakenn	Jaana Suokas, johtava sosiaalityöntekijä 3 sosiaaliohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa, 2 lähihoitajaa

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

Enhetens namn	Närarbete med klienter inom mentalvård
Kort beskrivning om enhetens service och klienter / målgrupp	Stödboende i den egna bostaden för personer i mentalvårdsrehabilitering eller i en smålägenhet som ordnas av stödboendet för personer som är bostadslösa.
Egenkontroll och uppföljning	Egenkontrollen genomförs och följs upp av personalen. Egenkontrollplanen uppdateras minst en gång per år, vid behov oftare.
Enhetens ansvarsperson och personalstruktur	Jaana Suokas, ledande socialarbetare 3 socialhandledare, 2 sjukskötare, 2 närvårdare

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Mielenterveysasiakkaiden lähityö on Helsingin kaupungin tuottamaa tuettua asumista, jota järjestetään täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille vuokra- tai omistusasuntoon. Tuettu asuminen toimii sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan alaisuudessa asumis-, kriisi ja päihdepalveluiden palveluvalikossa mielenterveysasiakkaiden asumispalveluiden alaisena palveluna.

Työskentely mielenterveysasiakkaiden lähityössä tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan omassa asuinympäristössä. Palvelussa tuetaan mielenterveyskuntoutujien arkea ja elämänhallintaa etätapaamisilla sekä kotikäynneillä. Palvelussa on moniammatillinen tiimi, jossa työskentelee 3 sosiaaliohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa ja 2 lähihoitajaa. Työntekijät työskentelevät arkena virka-aikaan.

Tapaamiset toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan esimerkiksi kerran viikossa tai harvemmin. Työntekijä arvioi tapaamisten tarvetta yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan kanssa sovitaan etä- tai lähityöskentelystä. Työskentelyn tukena käytetään FIT-palautetietoista työskentelyä, jolla seurataan asiakkaan kuntoutumisen edistymistä sekä asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä voidaan tarjota asiakkaalle tuetun asumisen pienasuntoa, mikäli asiakas on asunnoton tai asunnottomuuden uhan alainen. Pienasunto on Helsingin kaupungin tarjoama tukiasunto, ja se edellyttää aktiivista asiakkuutta asumisen tuen palvelussa. Vuokrasopimukset asunnoissa ovat määräaikaista. Vuokrasopimusten kesto vaihtelee kuudesta kuukaudesta kahteen vuoteen ja sopimusta uusitaan tarpeen mukaan. Asiakkuuden päättyttyä vuokrasopimus siirretään asunnon omistavan tahon alaisuuteen tai vuokrasopimus päätetään joko irtisanomalla tai määräajan täytyessä.

1.2. Yksikön tiedot

Toimintayksikön nimi: Mielenterveysasiakkaiden lähityö
Yksikön katuosoite: Ilmattarentie 2, 00610 Helsinki
Postinumero: 00099 Helsingin kaupunki
Postitoimipaikka: PL 6880

Mielenterveysasiakkaiden lähityön vastuuhenkilöt:
Suokas, Jaana
Johtava sosiaalityöntekijä
p. 0406787237
jaana.suokas@hel.fi

Tuomainen Satu
arviointipäällikkö (mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut)
p. 0931043740
satu.tuomainen@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat asumisen tuen henkilöstöä ja ohjaavat heidän toimintaansa. Esimiehet vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävästi kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveystoimialojen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveystoimialat pelaavat hyvin yhteen, asioinnin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena on parantaa yhtäaikaista palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden asumispalveluissa toimintaperiaatteena on toipumisorientaatio. Toipumisorientaatiossa lähtökohtana on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Keskeistä toipumisorientaatiossa on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla sekä tukemalla asiakkaita käyttämään heidän omia voimavarojaan.

Toipumisorientaation keskeiset periaatteet ovat:

- **Toivo:** Tulevaisuuteen luottaminen ja usko siitä, että asioiden on mahdollista muuttua parempaan.
- **Osallisuus:** Oikeus osallistua yhteiskuntaan, tehdä valintoja ja kokea itsensä tärkeäksi.
- **Merkityksellisyys:** Omien arvojen ja mielekkään tekemisen löytäminen arkeen.
- **Voimaantuminen:** Oman elämänsä asiantuntijuuden ja toimijuuden vahvistaminen.

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimialan asumisen tuki turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaisen avun saatavuuteen. Asumisen tuen sisäisellä valvonnalla ja riskienhallinnalla tuetaan strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteutumista.

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden lähityön palvelulle asetettuja laatuvaatimuksia on kuvattu myös Helsingin kaupungin asunnottomuuden poistamisen toimintasuunnitelmassa 2023–2025 ja ”Toimiva asumispalvelu mielenterveysasiakkaiden asumispalvelustrategiassa”, joissa molemmissa on määritelty työtapoja ja säännöllisesti seurattavia mittareita.

Asumisen tuen palveluiden laadun valvontatyössä toimii kaksi erityissuunnittelijaa, jotka toteuttavat reaktiivista- ja suunnitelmallista ohjausta ja valvontaa sekä kaupungin omiin palveluihin että ostopalveluihin. Palvelun laadunvalvontaan osallistuu myös yksikön päällikkö, alayksikön päälliköt ja etäyksiköiden esihenkilöt sekä työntekijät.

3.1 Työturvallisuus

Mielenterveysasiakkaiden lähityön työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Raportoinnissa käytetään työsuojelupakkia, johon työntekijä täyttää turvallisuuspoikkeamasta ilmoituksen (läheltä piti -tilanne, havaittu vaaratekijä, uhka- tai väkivaltatilanne).

Vastuu riskienhallinnasta ja saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien ja vaaratapahtumien uhkien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista toimipisteessä. Jos palvelussa tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Nämä suunnitelmat ja ohjeistukset ovat henkilöstön saatavilla muun muassa kaupungin sisäisessä Intrassa. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö on tietoinen Helsingin kaupungin linjauksista poikkeusjärjestelyiden osalta. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu.

Ilmattaren asumisyhteisön talon, jossa mielenterveysasiakkaiden lähityön palvelupiste sijaitsee, järjestää koko talon paloturvallisuuteen liittyviä yhteisiä poistumisharjoituksia ja turvallisuuskierroksia. Sähkön ja vedenjakelukatkokset on otettu huomioon

Ilmattaren asumisyhteisön turvallisuussuunnitelmassa. Mielenterveysasiakkaiden lähityö noudattaa Ilmattaren asumisyhteisön turvallisuussuunnitelmia ja yleisiä ohjeistuksia.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden lähityön henkilökisteri on työikäisten palvelujen asiakasrekisteri (Apotti). Näin ollen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja po. rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä saa (<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Tyoikaisten-palvelujen-asiakasrekisteri.pdf>).

Sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja/>).

Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan (https://www.hel.fi/static/liitteet/019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakasikirja_A4.pdf), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä ja ohjeistetaan, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä esihenkilö huolehtii aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita.

Esihenkilö hakee tunnukset eri tietojärjestelmiin työsuhteen alkaessa ja ongelmatilanteissa työntekijä saa apua olemalla yhteydessä HelpDeskiin. Uudet työntekijät perehdytetään tietojärjestelmiin ja työntekijöiden tulee käydä tarvittavat Apotti-koulutukset. Jokainen työntekijä on velvollinen suorittamaan kaupungin yhteisen tietosuojatentin. DigiABC on valmennus, jonka jokaisen kaupungin työntekijän tulee suorittaa 2 vuoden välein. Tietosuojatentin suorittamisesta työntekijä saa todistuksen.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että jokainen työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Lisäksi esihenkilö valvoo yhteisönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksen kannalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Helsingin kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta sekä kaupungin laatima tietosuojakäsikirja. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä on käytössä sosiaalihuollon Apotti asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan asiakkaan kaikki palvelun toteutukseen liittyvä tieto. Kaikkea palvelussa tapahtuvaa kirjaamista ohjaa lakisääteinen kirjaamisvelvoite, joka koskee kaikkia ammattihenkilöitä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä edellyttää, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö sekä palvelun antamiseen osallistuva henkilö kirjaavat asiakasasiakirjoihin tarpeelliset

ja riittävät tiedot. Kirjaamisen tarkoituksena on turvata asukkaan palvelun ja hoidon järjestäminen, suunnittelu, toteuttaminen, seuranta ja valvonta. Tiedot on kirjattava selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä. Kaikki asiakirjat tulee laatia ja tallentaa viivytyksettä.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat on tarkoitettu tukemaan asiakkaan saamaa hyvää palvelua. Laadukas, riittävä ja ajantasainen kirjaaminen helpottaa asiakastyötä, mahdollistaa tiedolla johtamisen ja vaikuttaa Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan rahoitukseen. Mielenterveysasiakkaiden lähityössä esihenkilö seuraa jatkuvasti kirjaamista potilastietojärjestelmästä huomioiden laadukkaan ja ajantasaisen kirjaamisen.

Hyvää sosiaalihuollon kirjaamista on, että kirjataan asiakkaan kannalta oleellinen ja tarpeellinen tieto. Kirjaamisen tulee olla asiakaslähtöistä ja eettisesti kestävä. Kirjauksen tulee olla ajantasaisia, paikkansa pitäviä, asiallisia ja selkeitä. Kirjaamisessa tulee näkyä asiakkaan mielipide ja tavoitteena on kirjata mahdollisimman paljon yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelussa asiakastiedot kirjataan sovittujen rakenteiden mukaan pyrkien yhtenäisiin kirjaamiskäytäntöihin. Kirjaamiskäytäntöjen perustana on Apotin ja yleiset kirjaamista ohjaavat oppaat. Kirjaamiskäytänteiden päivittyessä muutokset saatetaan henkilöstön tietoon tiimipalaverissa ja palaverissa käsitellyt asiat kirjataan kokousmuistiinpanoihin.

Asumisen tuen Apottivastaavat ovat **Apottikoordinaattori Elina Mäkelä** ja **Apottitukihenkilö Juho Launonen**, joita mielenterveysasiakkaiden lähityön henkilöstö voi konsultoida Apottiin liittyvissä asioissa.

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja@hel.fi

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan esimerkiksi potilas- ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta toteutetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä pyritään tunnistamaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuli voimaan 1.1.2024. Laki tuo uusia velvoitteita sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle järjestäjänä että sosiaali- ja terveystalouksien tuottaville yksiköille. Jokainen sote-alan työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista.

Hallinnon kehittämispalvelut-yksikkö tukee esihenkilöitä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä, henkilöstön osaamisen vahvistamisessa koulutuksilla ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja sekä pyrkii tunnistamaan kehittämistä edellyttäviä ilmiöitä. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöä ja kehittämistä.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Tämän lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kansaneläkelaitoksen, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä huolehditaan siitä, että jokainen työntekijä on tietoinen ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Jokainen työntekijä on lain nojalla velvoitettu ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat esihenkilön tietoon. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti SPro-ilmoitusten kautta. Esihenkilö ryhtyy heti toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttävät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Yksikössä jokainen työntekijä on vastuussa omavalvonnan toteutumisesta ja henkilökuntaa velvoitetaan tuomaan epäkohdat esihenkilön tietoon. Työntekijällä on myös vastuu ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä ja toimia lainmukaisesti, jos havaitsee lainvastaista toimintaa.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat yhteisön esihenkilölle. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen

yksikköpalavereissa ja kirjaaminen, analysointi sekä tarvittavat toimenpiteet että raportointi. Vastuu riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Henkilökunnan 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 niistä avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyhteisössä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
SPro	Tiimipalaveri ja esihenkilökokous	1 x viikossa	Jaana Suokas
Työsuojelupakki	Tiimipalaveri ja esihenkilökokous	1 x viikossa	Jaana Suokas

Ilmoitetut epäkohdat ja vaaratapahtumat käsitellään työntekijöiden omassa tiimipalaverissa sekä kerran vuodessa esihenkilökokouksissa. Tarvittaessa esihenkilökokouksessa linjataan ohjeistus epäkohtien sekä vaaratapahtumien ehkäisemiseksi.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on käytössä sPro vakavien vaaratapahtumien selvittely -osio, jota käytetään sosiaalihuollossa tapahtuneiden vakavien epäkohtien selvittelyyn. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon kehittämisen tuki -yksiköstä.

Mikäli vakava vaaratapahtuma sattuisi, on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellistä tukea asiakkaalle ja mahdollisesti hänen omaisilleen sekä tilanteessa ja/tai prosessissa mukana olleille työntekijöille.

Mikäli koet, että omassa tai läheisesi hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe, epäkohta tai läheltä piti -tilanne, kannattaa asia ottaa heti puheeksi henkilökunnan kanssa.

Voit tehdä tilanteesta myös vaaratapahtumailmoituksen:

[Asiakkaan tiedot ja oikeudet | Helsingin kaupunki](#)

[Potilaan/omaisen vaaratapahtumailmoitus](#)

Helsingin kaupungilla on työntekijöille käytössä Hetipurku-menetelmä. Hetipurku tarkoittaa työpaikan omaa henkistä ensiapua uhka- ja väkivaltatilanteen tai muun ei-toivotun tilanteen jälkeen. Tarkoituksena on auttaa keskustelun keinoin uhkatilanteen kokenutta käsittelemään tapahtunutta siten, ettei asia jää turhaan kuormittamaan mieltä.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä Hetipurku -koulutuksen käyneet henkilöt:

Sosiaaliohjaaja Nina Huttunen

Lähihoitaja Ira Zotow

Yksikön työntekijät voivat olla heihin yhteydessä tilanteissa, joissa kokevat tarvitsevansa työssä tapahtuneen tilanteen purkua. Heti purku olisi hyvä tehdä mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Työterveyteen hakeutuminen myös suotavaa, jos Hetipurku tuntuu riittämättömältä.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden lähityön palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti moniammatillisesti. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten esimerkiksi terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus ja sosiaalisten kontaktien vähyyys.

Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan haastattelujen ja asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) avulla. Palveluntarvetta arvioitaessa selvitetään asiakkaan perhe- ja ihmissuhteet sekä läheisverkosto, elämänhistoria, toimintakyky, arjessa selviytyminen ja avuntarve, taloudellinen tilanne, päihteiden käyttö sekä muut olennaiset asumisessa selviytymiseen vaikuttavat sosiaaliset asiat. Palvelutarpeen arviota tehdessä arvioidaan, onko asiakas paljon palvelua tarvitseva yhteisöasukas vai huolenpitoasiakas.

Asiakkaiden kotona asumista tuetaan asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden lähityön palvelussa lähi- ja etätapaamisten avulla. Palveluntarvetta arvioidaan myös sen perusteella, miten itsenäisesti asiakas selviytyy päivittäisissä toiminnoissa ja millaista tukea asiakas päivittäisiin toimintoihinsa tarvitsee. Asiakkaan terveydentilan, toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seurannan tukena on mahdollisuus moniammatillisen tiimin konsultaatioon.

4.3.2 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Tartuntatautilaki 17§ velvoittaa, että terveyden- ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden on suunnitelmallisesti torjuttavaa hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Kaikissa palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa THL:n "Tavalliset varotoimet" -ohjetta ja muita hygieniaohteita ja ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sisäisiltä verkkosivuilta.

Mikäli asiakastapaamisen yhteydessä on riski tartuntatautien, tuholaitosten, infektioiden tai muun haitallisen leviämiseen asiakkaan tai työntekijän toimesta, tavataan ensisijaisesti etä tapaamisella tartuntatautien ja infektioiden ehkäisemiseksi. Työntekijän sairastuessa työskentelyä voi voinnin mukaan tehdä etänä tai hakeutua sairaalomalalle työterveyden kautta.

4.4 Lääkehoito

Ei koske toimipistettä. Mielenterveysasiakkaiden lähityön asiakkaiden lääkehoito on hoitotahon ja asiakkaan omalla vastuulla, eikä lähityössä säilytetä lääkkeitä tai lääketarvikkeita, eikä käsitellä niitä. Lähityössä voidaan sopia lääkehoidon tukemisesta muistutuksin.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Ei koske toimipistettä.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Ei koske toimipistettä.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden lähityön toimipisteessä on ensiapukaappi, joka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti.

Jokainen työntekijä vastaa yksikön omien laitteiden ja välineiden turvallisuudesta, sekä ilmoittaa välittömästi, mikäli laitteistossa tai välineissä on vaurioita tai vikoja.

Vastuuhenkilö ensiaputarvikkeiden ajantasaisuuden ylläpitämiseksi on **sairaanhoitaja Miia Eskonniemi**.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Mielenterveysasiakkaiden lähityön palvelua haetaan asiakkaan tilanteen tuntevan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa MT-SAS prosessin (mielenterveysasiakkaiden selvitys, arviointi, sijoitus) mukaisesti. Hakemuksen käsittelyyn kuuluu sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arvio, jolla selvitetään asiakkaan tuen tarpeet. Palvelutarpeen arvio auttaa arvioimaan asiakkaalle oikea-aikaisin tuen muoto. Palvelutarpeen arvio sisältää fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arvioinnin, ylläpitämisestä ja edistämisestä sekä kuntoutumisen mahdollisuuksista.

Hakemus jaetaan tuen tarpeiden mukaan sosiaaliohjaajalle tai hoitajalle. Tarvittaessa työskentelyssä hyödynnetään sosiaaliohjaaja/hoitaja työparityöskentelyä. Asiakkaan ottaessa palvelun vastaan tehdään palvelupäätös tuettuun asumiseen. Asiakkuudesta vastaava työntekijä ilmoittaa hakemuksen saapumisesta ja palvelupäätöksestä hakemuksen lähettäneelle taholle sekä järjestää ensitapaamisen. Ensitapaaminen voidaan järjestää yhdessä verkoston kanssa tai vain asiakkaan kanssa.

Ensitapaamisella on mukana asiakkuudesta vastaava työntekijä sekä sijaistava työntekijä. Ensitapaamisella työntekijä käy läpi asiakkaan tuen tarpeet ja sovitaan työskentelyn jatkosta sekä tavoitteista. Työntekijä laatii ensitapaamisen keskustelun sekä palvelutarpeen arvioinnin pohjalta toteuttamissuunnitelman ja se käydään läpi asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelmaan sovitaan tavoitteet, joita kohti työskennellään. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään viimeistään kuuden kuukauden välein.

Työskentelyssä toimitaan yhteistyössä asiakkaan hoitotahon tai muiden palvelujen ammattilaisten kanssa. Palvelun tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä toimijuutta sekä ehkäistä raskaampien tukimuotojen tarvetta. Palvelu on määräaikaista ja keskimääräinen asiakkuuden kesto on 1–2 vuotta. Palvelun jatkoon tarpeen arvioi asiakkuudesta vastaava työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Mikäli asiakkaan saama tuki mielenterveysasiakkaiden lähityössä ei ole riittävää, voidaan asiakkaalle aloittaa sisäinen MT-SAS prosessi, jossa selvitetään asiakkaan nykytilanteeseen paremmin sopiva tuetun asumisen palvelu. Palvelu voi olla esimerkiksi yhteisöllistä asumista kaupungin tai ostopalvelun tarjoamassa asumisyksikössä.

Mikäli mielenterveysasiakkaiden lähityöllä ei enää voida asiakkaan kuntoutumista edistää tai on todettu, että tuettu asuminen ei ole asiakkaan tilanteessa oikea palvelu, päätetään työskentely ja suljetaan palvelupäätös. Asiakkuuden päättyessä asiakkaalle annetaan suositus hänen tilanteeseensa sopivista palveluista ja tarvittaessa järjestetään yhteinen tapaaminen, jossa sovitaan seuraavaan palveluun siirtymisestä.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa tuetun asumisen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmaa päivitetään asiakkaan kanssa vähintään puolen vuoden välein, tarpeen mukaan useammin. Suunnitelmaan on kirjattu asiakkaan elämäntilannetta, tuen tarpeita ja työskentelyn

tavoitteet seuraavalle puolelle vuodelle, sekä pohdittu keinoja, joilla nämä tavoitteet pyritään saavuttamaan. Suunnitelman avulla seurataan ja ylläpidetään työskentelyn etenemistä sekä palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Toteuttamissuunnitelma tallennetaan käytössä olevaan potilastietojärjestelmään (Apotti) tuetun asumisen toteuttamissuunnitelma välilehdelle.

5.3 Kirjaaminen

1.1.2024 voimaan tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä eli asiakastietolaki. Sen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirja tulee laatia ja tallentaa viivytyksettä.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä sosiaalihuollon Apottiin kirjataan kaikki oleellinen tieto palvelun toteutuksesta ja asiakastapaamisista. Jokaisen asiakkaan tietoihin kirjataan päätös palvelusta, toteutuneet vastaanottokäynnit, muu yhteydenpito sekä muun muassa toteuttamissuunnitelma. Lisäksi huolehditaan siitä, että asiakas on tietoinen kirjaamisesta ja että hänellä on oikeus tutustua itseään laadittaviin kirjauksiin. Kirjaukset tehdään ja tallennetaan viivytyksettä. Helsingin kaupungin sote-palveluiden henkilöstön intrasta löytyy käsikirjoja ja koonteja kirjaamisen tueksi.

Sosiaalihuollon kirjaaminen on muutoksessa, sillä rakenteisten asiakirjojen käyttö on velvoittavaa viimeistään 1.9.2026, kun asiakastietolain mukaan asiakastiedot tulee tallentaa Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon.

5.4 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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

Asiakkaalla on oikeus ilmaista oma mielipide asumispalvelunsa suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaalla on oikeus myös valittaa hänelle tehdystä viranhaltijan päätöksestä. Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä tehty kirjaukset. Mielenterveysasiakkaiden lähityössä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden asumispalveluihin ja näin ollen myös mielenterveysasiakkaiden lähityöhön haetaan MT-SAS hakemuksen kautta. MT-SAS työryhmän sosiaalityöntekijä tekee kirjainjaon mukaisesti hakijalle palvelutarpeenarvion, josta esityksenä kotiin vietävä tuki mielenterveysasiakkaiden lähityöstä. Palvelusta tehdään palvelupäätös, josta asiakkaalla on oikeus valittaa.

5.5 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja mahdollistaa palvelujen kehittämisen käyttäjälähtöisemmäksi. Mielenterveysasiakkaiden lähityössä toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. Mallia toteutetaan kaikilla kaupungin toimialoilla ja sillä on tarkoitus lisätä kaupunkilaisten, järjestöjen, yritysten ja muiden sidosryhmien mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa Helsingin palveluihin ja päätöksentekoon.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin tavoitteena on asiakaslähtöisyyden parantaminen, yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen sekä kaupunkiorganisaation toimintakulttuurin muuttuminen avoimemmaksi ja osallistavammaksi.

Osallisuuden kautta pyritään myös parantamaan väestöryhmien välistä ymmärrystä, yhdenvertaisuutta ja palvelujen laatua sekä aktivoimaan heikoimmassa asemassa olevia osallistumaan.

Mt-lähityössä suunnitellaan asiakkaille yhteistoimintaa kerätyn palautteen perusteella. Asiakkaat pääsevät esittämään toiveita toiminnan sisällöstä myös yksilötapaamisten yhteydessä. Asiakkaille toteutetuista ryhmätoiminnoista kerätään palaute, jonka perusteella toimintaa kehitetään.

Läheiset voivat osallistua työskentelyyn haluamissaan määrin asiakkaan suostumuksesta. Läheisille ei jaeta asiakkaista tietoja ilman asiakkaan suostumusta. Suostumuksesta tehdään kirjaus Apottiin ja pyydetään tarvittaessa valtakirja.

5.6 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Palvelun vaikuttavuutta ja laatua seurataan asiakkaiden antaman palautteen perusteella. Käytössä on FIT-palautetietoinen työskentelytapa, jossa asiakas arvioi tapaamisen ja yhteistyön sujuvuutta mittariston avulla. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas kokee hyötyvänsä palvelusta ja muokata työskentelyä, mikäli se ei etene toivotulla tavalla. Tuetun asumisen toteuttamissuunnitelmassa on myös mahdollisuus käydä läpi asiakkaan kokemukset saamastaan palvelusta palvelun vaikuttavuuden kehittämiseksi. Lisäksi vuosittain toteutetaan asiakaspalautekysely, jonka tulokset käsitellään tiimissä.

Palvelussa on kerätty asiakkaiden suullisia ja kirjallisia palautteita ylös, ja niitä on esillä mm. yksikön seinillä. Palautteista koostetaan tietoa työn vaikuttavuudesta ja niitä hyödynnetään palvelun kehittämisestä.

Kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista voi antaa palautetta myös kaupungin verkkosivuston kautta. Palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viiden arkipäivän kuluessa, ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostitse. Palautteista laaditaan erilaisia raportteja, joita julkaistaan kaupungin internet-sivuilla neljä kertaa vuodessa. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa palveluntuottajia keräämään asiakaspalautetta sekä julkaisemaan asiakaspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet julkisessa tietoverkossa kolme kertaa vuodessa.

5.7 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakasneuvonta 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

5.8 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin omalle lomakepohjalle.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi, geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Näissä tehtävissä toimiminen edellyttää Valviran myöntämää laillistusta tai nimikesuojausta.

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

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen palvelukseen ottamista, että työntekijällä on tehtävään vaadittava tutkinto ja että hänet on rekisteröity Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) rekisteriin. Tämä vaatimus koskee sekä laillistettuja että nimikesuojattuja ammattihenkilöitä. Sama velvoite sisällytetään myös ostopalveluja koskeviin tarjouspyyntöihin.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä työskentelee yksi johtava sosiaalityöntekijä, kolme sosiaaliohjaajaa, kaksi sairaanhoitajaa ja kaksi lähihoitajaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstön kelpoisuus- ja rekisteröintivaatimukset täyttyvät.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa ammattihenkilöiden kelpoisuusvaatimukset määritellään ja ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksissa. Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan rekrytointivaiheessa. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään säännöllisellä koulutuksella, ja toteutuneita koulutuksia seurataan vuosittain.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Johtava sosiaalityöntekijä	1	
Sosiaaliohjaaja	3	
Sairanhoitaja	2	
Lähihoitaja	2	
Yhteensä	8	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilökunnan osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta, perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Henkilöstöä perehdytetään yksikön asiakastyöhön ja toimintamalleihin.

Mielenterveysasiakkaiden lähityön perehdytyksen kokonaisuudesta vastaa esihenkilö, mutta uuden työntekijän perehdytykseen osallistuu koko henkilöstö. Esihenkilö vastaa erityisesti uuden työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita.

Työyhteisössä perehdytys toteutetaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Perehdytyksen apuna käytetään kirjallista perehdytysmateriaalia, joka löytyy työyhteisön Teams-kanavalta. Henkilökunta perehdyttää uusia työntekijöitä etukäteen suunnitellusti ja perehdytyksestä tehdään työnjako työntekijöiden kesken. Perehdytyksessä hyödynnetään kirjallista materiaalia sekä uusi työntekijä osallistuu mukaan asiakastapaamisiin ennen kuin pitää tapaamisia itsenäisesti. Haastavissa asiakastilanteissa tavataan asiakkaita työparityöskentelynä. Saadun palautteen perusteella mielenterveysasiakkaiden lähityössä perehdytys on ollut perusteellista, kattavaa ja jatkuvaa.

Ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tehtävä on huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista.

Helsingissä suoritettut täydennyskoulutukset kirjautuvat Onni-järjestelmään. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä koulutuksia, ja lisäksi mahdollisuus on mahdollisuus osallistua ulkopuolisiin koulutuksiin. Helsingin kaupunki tarjoaa työntekijöille runsaasti maksuttomia koulutuksia ja sovittaessa voi osallistua maksullisiin koulutuksiin.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Helsingin kaupunki kiinnittää huomiota henkilöstön hyvinvointiin sekä veto- ja pitovoimaan. Työhyvinvoinnin tueksi henkilöstölle on tarjolla muun muassa ohjattua henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työmatkaetu, kohtuuhintainen lounas, henkilöstökassa, kaupunkipyöräetu, kattavat työterveyshuollon palvelut sekä työnohjausta. Lisäksi monet museot, teatterit, kuntosalit ja uimahallit tarjoavat etuja kaupungin työntekijöille. Oppiva-verkkoympäristössä on saatavilla työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä panostamme uusien työntekijöiden hyvään perehdytykseen, joka on keskeinen tekijä työturvallisuuden ja työn sujuvuuden kannalta. Henkilöstön osallisuutta tuetaan, ja työntekijöitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin. Yhteisössä esihenkilö käy vuosittain onnistumiskeskustelut jokaisen työntekijän kanssa, ja lisäksi järjestetään varttikeskusteluja tarpeen mukaan. Työkyvyn tukemisessa hyödynnetään varhaisen tuen mallia. Käytössämme on tällä hetkellä säännöllinen työnohjaus.

Hyvistä onnistumisista voidaan palkita kertapalkkioilla, joilla kannustetaan tavoitteiden saavuttamiseen sekä työyhteisön toiminnan ja hyvän työkuultuurin vahvistamiseen. Työhyvinvointipäivät järjestetään vuosittain ja niiden suunnitteluun osallistuu koko työyhteisö. Kunta10- ja Fiilari-kyselyt toteutetaan vuorovuosin.

Työturvallisuutta ylläpidetään huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä sekä henkilöstön osaamisesta. Viikoittaisessa tiimipalaverissa käsitellään asiakastilanteita ja haastavissa asiakastilanteissa hyödynnetään työparityöskentelyä.

Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään, jonka avulla käsitellään työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Haastavien tilanteiden jälkeen on mahdollisuus järjestää työntekijälle Hetipurku yhdessä Hetipurusta vastaavan työntekijän kanssa.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja siten edistää potilasturvallisuutta. Tartuntatautilain (1227/2016) 48§ sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja edellytetään henkilöiltä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksissa.

Mielenterveysasiakkaiden lähityön henkilökunta saa lain määräämän rokotussuojan työterveyshuollosta ilmaiseksi. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta, ja erityisesti kausi-influenssarokotteen ottamista suositellaan vuosittain.

Työyhteisön henkilökunnan ei tarvitse toimittaa selvitystä salmonellatartunnasta. Tartuntatautilain mukaan kaikki salmonellatartunnat ovat yleisvaarallisia tartuntatauteja, ja tartuntatautilain (1227/2016) 56§:n sekä tartuntatautiasetuksen (146/2017) mukaan työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys salmonellatartunnan puuttumisesta vain silloin, kun työntekijä työskentelee elintarvikeriskityössä. Mielenterveysasiakkaiden lähityön henkilökunta ei työskentele tällaisissa tehtävissä.

Työyhteisön henkilökunnan ei tarvitse myöskään toimittaa selvitystä hengityselinten tuberkuloosista. Tartuntatautilain (1227/2016) 55§, joka tuli voimaan 1.3.2017, velvoittaa työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettavan selvityksen hengityselinten tuberkuloosin puuttumisesta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Tämä velvoite ei koske Mielenterveysasiakkaiden lähityön työntekijöitä.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Mielenterveysasiakkaiden lähityö noudattaa Ilmattaren asumisyhteisön turvallisuusohjeita, jotka kattavat koko talon turvallisuuskäytännöt.

7.1 Toimintaympäristö

Työntekijöiden työtilat sijaitsevat Käpylässä Ilmattarentie 2:ssa, sisäänkäynti on osoitteessa Koskelantie 26. Työtiloissa tehdään toimistotyötä sekä otetaan vastaan asiakkaita ja verkostoja sovitusti arkisin klo 8–16. Työtiloissa jokaisella työntekijällä on oma työpiste.

Kotiin annettavassa palvelussa työntekijät käyvät asiakkaiden kotona.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Toimipisteen tilat eivät ole terveysuojelulain mukaisen omavalvonnan tarkoittamassa käytössä.

7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat lainsäädäntö, sosiaali- ja terveysministeriön linjaukset, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma.

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä toimii nimetty ekotukihenkilö, joka huolehtii ympäristötyön suunnittelusta, toteutuksesta ja ajantasaisesta tiedottamisesta yhteisössä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksen mukaisesti.

Ekotukihenkilö opastaa ja kannustaa työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella sekä ylläpitää ja kehittää osaamistaan osallistumalla kaupungin ja toimialan tarjoamiin koulutuksiin.

Mielenterveysasiakkaiden lähityön ekotukihenkilö on **lähihoitaja Ira Zotow**.

Jätelain (646/2011) mukaan yhteisössä vähennetään syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Jätteet tunnistetaan, lajitellaan ja viedään jätekatokseen. Jätteiden viennistä huolehtii siivouspalvelu. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Mielenterveysasiakkaiden lähityössä on myös tallentava kameravalvonta, jonka tarkoituksena on rikosten ennaltaehkäisy ja turvallisuuden varmistaminen.

Henkilökunnalla on käytössä Iloq- älyavaimet, joiden avulla voidaan mahdollistaa ja rajata liikkumista mielenterveysasiakkaiden lähityön sekä Ilmattaren tiloissa. Tarvittaessa voidaan myös selvittää, missä tiloissa avaimella on kuljettu, mutta tämä vaatii selvittämiseen vaadittavat riittävät lailliset perusteet.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Siivouspalvelut: Palvelukeskus Helsinki, yhteispalvelut

Kiinteistöhuolto: PHM Liikekiinteistöt Oy

Tulkkipalvelut: Semantix ja Túlka

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on osa esihenkilön tehtäväkuvaa. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön esihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta, jonka perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

8.1 Raportointi

Mielenterveysasiakkaiden lähityön omavalvontasuunnitelmassa käytetään sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmapohjaa. Omavalvontasuunnitelma toimii käytännön työkaluna yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen.

Mielenterveysasiakkaiden lähityön omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa tai aina toiminnan muuttuessa. Omavalvonnan seurannan avulla varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Tavoitteena on, että omavalvonta muodostuu osaksi päivittäistä työtä ja että henkilökunta hyödyntää omavalvontasuunnitelmaa palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ennaltaehkäisyssä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja palveluntuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolme kertaa vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportointi toteutetaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa.

8.2 Suunnitelman hyväksyntä

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

8.3 Viestintä

Suunnitelma on luettavissa paperiversiona toimiston eteisen ilmoitustaululla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona (katso tarkka ohje omavalvontasuunnitelman toimintaohjeessa) toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

Helsingissä __/__/20__

Allekirjoitukset

Johtava sosiaalityöntekijä

Jaana Suokas

Arviointipäällikkö

Satu Tuomainen

The logo consists of the word "Helsinki" in a blue, sans-serif font, enclosed within a blue outline that resembles a speech bubble or a stylized map of Finland.

Helsinki

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala

Sosiaali- ja
terveyspalvelut

Osoite ja yhteystiedot:
PL 6000,
00099 Helsingin kaupunki

www.hel.fi/sote-palvelut