



OMAVALVONTASUUNNITELMA
PSYKIATRIA – avohoito
PSYKIATRIAN POLIKLINIKAT

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1	Palvelun kuvaus	5
1.2	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	6
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	7
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>	10
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	13
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	13
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	13
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	14
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	14
4.4	Lääkehoito	15
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	15
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	15
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	15
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	16
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	16
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	16
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	17
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	17
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	17
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	18
5.7	Muistutukset ja kantelut	18
6	Henkilöstö	18
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
6.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	19
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	20
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	20
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	20
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	20
7.1	Toimintaympäristö	20
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	21
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	21
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	21
7.3	Ympäristötyö	21
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	22
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	22
8	Omavalvonnan seuranta	22
8.1	Raportointi	22
8.2	Arkistointi ja viestintä	22
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	23

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala Terveys- ja päihdepalvelut/Psykiatria – avohoito Psykiatrian poliklinikat: akuuttipoliklinikka, mielialahäiriöpoliklinikka, psykoosipoliklinikka
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Psykiatrian poliklinikoiden toiminta on läheteellistä erikoissairaanhoidon palveluna. Poliklinikat tarjoavat vaativien mielenterveyden häiriöiden tutkimusta, hoitoa ja kuntoutusta yli 18-vuotialle helsinkiläisille.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omaevalvonta on palvelujen tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinnan varmistamista. Poliklinikoiden omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan oleellisesti muuttua tai poikkeamien perusteella.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Akuuttipoliklinikat Ensilinjan päällikkö Laura Simoila Mielialahäiriöpoliklinikat Mielialahäiriöpalveluiden päällikkö Emma Salo Psykoosipoliklinikat Psykoosipalveluiden päällikkö Jussi Niemi-Pynttari Muu henkilöstö: Osastonhoitajat, ylilääkärit, apulaisylilääkärit, sairaanhoitajat, lähihoitajat/mielenterveyshoitajat, lääkärit, toimintaterapeutit, sosiaalityöntekijät, psykologit, toimistosihiteerit, kokemusasiiantuntijat

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Social-, hälsovårds- och räddningssektorn Hälso- och missbrukstjänster/ Psykiatri – öppenvård Psykiatriska polikliniker: akutklinik, kliniken för affektiva störningar psykosklinik
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Psykiatriska poliklinikernas verksamhet innefattar specialsjukvård via remittering. Poliklinikerna erbjuder undersökningar, behandlingar och rehabiliteringar till över 18 år fyllda Helsingforsbor.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Egenkontroll är en proaktiv, operativ och i efterhand utövad kvalitets- och riskhantering som ingår i tillhandahållandet av tjänster. Poliklinikernas plan för egenkontroll uppdateras årligen samt när det sker väsentliga förändringar och avvikelser i verksamheten.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Akutklinikerna: Första linjens chef Laura Simoila Kliniken för affektiva störningar, chef för tjänster för affektiva störningar Emma Salo Psykosklinikerna, chef för psykostjänsterna Jussi Niemi-Pynttari Övrig personal:

	Avdelningssköterskor, överläkare, biträdande överläkare, sjuksköterskor, undersköterskor/psykiatriska sjuksköterskor, läkare, ergoterapeuter socialarbetare, psykologer, kontorssekreterare, erfarenhetsexperter
--	--

1 Palveluntuottaja

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Sosiaali- ja terveyspalveluja tuotetaan toimialalla kolmessa palvelukokonaisuudessa: Perhe- ja sosiaali- palvelut, Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut, Terveys- ja päihdepalvelut sekä Pelastuslaitos.

Tällä omavalvontasuunnitelmalla ohjaa Terveys- ja päihdepalveluiden Psykiatrian avohoidon poliklinikoiden; akuuttipoliklinikka, mielialahäiriöpoliklinikka ja psykoosipoliklinikka toimintaa.

1.1 Palvelun kuvaus

Psykiatrista avohoitoa toteutetaan neljässä Psykiatria- ja päihdekeskuksessa (Kalasatama, Vuosaari, Laakso ja Malmi). Psykiatria- ja päihdekeskuksissa toimii Ensilinjan akuuttipoliklinikat, Mielialahäiriöpalveluiden mielialahäiriöpoliklinikat ja Psykoosipalveluiden psykoosipoliklinikat. Psykiatria- ja päihdekeskukset ovat osa terveys- ja hyvinvointikeskuksia (THK).

Psykiatrian poliklinikoiden toiminta on lähetteellistä erikoissairaanhoidoa. Poliklinikat tarjoavat vaativien mielenterveyden häiriöiden tutkimusta, hoitoa ja kuntoutusta yli 18-vuotialle helsinkiläisille. Lähetteen perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös hoitojakson aloittamisesta.

1.2 Yksikön tiedot

Psykiatria- ja päihdekeskukset, psykiatrian poliklinikat (Kalasatama, Vuosaari, Laakso, Malmi)

Kalasatama

Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus
Psykiatria- ja päihdepoliklinikka
Akuutti-, Mielialahäiriö ja Psykoosipoliklinikka
Työpajankatu 14 A

Vuosaari

Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskus
Psykiatria- ja päihdepoliklinikka
Akuutti-, Mielialahäiriö ja Psykoosipoliklinikka
Kahvikuja 3

Laakso

Laakson psykiatria- ja päihdepoliklinikka
Lääkärinkatu 8 F

Malmi

Malmin psykiatria- ja päihdepoliklinikka
Akuutti-, Mielialahäiriö ja Psykoosipoliklinikka
Soidinkuja 6 A

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

- postiosoite on PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki
- käyntiosoite on Toinen Linja 4 A
- vaihde p. 09 310 5015

Psykiatrian vastuhenkilö on Psykiatrian johtajapsykiatri, Mia Tuokko

Ensilinjan akuuttipoliklinikoiden vastuhenkilö päällikkö Laura Simoila Helsingin kaupunki.
Mielialahäiriöpalveluiden mielialahäiriöpoliklinikoiden vastuhenkilö päällikkö Emma Salo
Psykoosipalveluiden psykoosipoliklinikoiden vastuhenkilö päällikkö Jussi Niemi-Pynttari

palvelun. Henkilöstön tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa. Tässä kappaleessa kuvataan, miten yksikössä tehdään työturvallisuusriskien (=vaarojen) arvioinnit sekä miten tietoa saatua hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Kappaleessa kuvataan keinot riskien ehkäisyyn, toimenpiteet riskien toteutuessa sekä toteutuneiden tai toiminnan aikana havaittujen mahdollisten uusien riskien pohjalta toteutetut kehittämistoimenpiteet.

3.2 Varautuminen ja valmius

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) mukaan Helsingin kaupungilla varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon laadituilla valmiussuunnitelmilla. Varautumisessa varmistetaan myös palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelma (hyväksytty 21.5.2024) kattaa suunnitelman yleisen osan sekä salassa pidettävä liitteet. Palvelukokonaisuudet vastaavat omista jatkuvuussuunnitelmistaan (varautumissuunnitelma). Varautuminen poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin tulee olla yksikkökohtaisesti suunniteltu ja kirjattu.

Helsingin kaupungin Psykiatrian ja Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluiden yhteisessä jatkuvuussuunnitelmassa (päivitetty 20.11.2023) on kuvattu perusvalmius, johtamisvalmius, kriittiset toiminnot, toimitilat ja resurssit, toiminta normaaliolojen häiriötilanteissa ja suuronnettomuuksissa, tehostettu ja täysvalmius, henkilöstö ja toimipisteet. Jatkuvuussuunnitelma on salassa pidettävä. Psykiatrian poliklinikkojen toiminnassa on tehty lisäksi muun muassa seuraavia käytännön järjestelyjä mahdollisiin arjen toimintahäiriöihin varautumiseksi:

Veden jakelukatkos: lyhyissä vedenjakelukatkoksiin noudatetaan kiinteistöhuollon toimintaohjeita ja pitkissä viranomaisten toimintaohjeita muun muassa siitä, mistä voi hakea juoma- ja talousvettä. HSY:llä on suunnitelma kriittisiin kohteisiin tehtävästä veden jakelusta koko kaupungin osalta. Jakelun osalta näihin kohteisiin on tehty omat kohdekortit. Toimipisteiden osalta esimerkiksi Malmin toimipisteestä ei ole HSY:n korttia. Vedenjakelukatkoksiin varautuminen on osa HSY:n varautumissuunnitelmaa, mikä ei ole julkinen.

Psykiatrian poliklinikoilla poistumisturvallisuutta voidaan harjoitella toiminnan itse järjestämänä. Lisäksi poistumisturvallisuutta käsitellään vahtimestarien pitämässä turvallisuuskoulutuksessa ja turvallisuuskävelyillä sekä kerrosten turvallisuusvastaavien pitämällä turvallisuuskierroksilla.

Turvallisuuskävelyt: kerran kuukaudessa vahtimestarien (tila- ja tukipalvelut) järjestämänä Kalastaman ja Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksissa. Laakson ja Malmin poliklinikoilla työryhmien/ kerrosten turvallisuusvastaavat järjestävät säännöllisesti turvallisuuskävelyitä oman kerroksen/työryhmän työntekijöille.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Rekisterinpitäjänä Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali- ja terveystoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevana tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsitely on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa. Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavaa ja selkeän kuvan henkilötietojensa käsittelystä. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös

yksiköistä. Selosteen sisällöstä ja käsittelystä kerrotaan asiakkaalle/potilaalle palvelun alkaessa. Rekisteröidyt eli asiakkaat ja potilaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (muun muassa tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä), kaupungin sähköisen asiointin kautta tai yksikössä.

Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan [Tietosuojakäsikirja \(hel.fi\)](#), jossa kerrotaan perustiedot tietosuojalainsäädännöstä ja ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan Helsingin kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille henkilötietoja työssään käsitteleville. Tietosuojasta annetaan lisäohjeistusta kaupungin intranetin tietosuojasivustolla. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Psykiatrian poliklinikkojen omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu tiedot yksikön toiminnan kannalta relevanteista rekistereistä. EU:n yleinen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsitellään laajamittaisesti. Helsingin kaupungilla on tietosuojavastaava. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokaisen henkilötietoja työssään käsittelevän työntekijän tulee osallistua kaupungin tietosuojan peruskoulutukseen, joka sisältyy oman organisaation DigiABC-koulutuskokonaisuuteen. Tietosuojan peruskoulutuksessa käydään läpi, mitä tietosuojalla ja henkilötiedolla tarkoitetaan, mitä on henkilötietojen oikeaoppinen käsittely käytännönläheisesti esiteltynä ja millaisilla käytännön keinoilla voidaan estää henkilötietojen päätyminen ulkopuolisille ja miten henkilötietojen tietoturvaloukkauksissa tulee toimia. Asiakas / potilastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Näiden koulutusten lisäksi esihenkilö voi pyytää sosiaali- ja terveystoimialan juridiselta tuelta sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköön.

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. Vastuu riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu niistä avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentamista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Hallinnon kehittämisspalvelut- 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.

Osoitusvelvollisuus tarkoittaa, että organisaation on pystyttävä osoittamaan noudattavansa tietosuojasetusta henkilötietojen käsittelyssä sekä toteuttavansa tietosuojaperiaatteita myös käytännössä. Psykiatrian poliklinikoilla henkilörekisteri on Potilasrekisteri ja näin ollen poliklinikkojen työntekijät käsittelevät henkilötietoja Potilasrekisterin rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä

(<https://www.hel.fi/static/liitteet2019/Kaupunginkanslia/Rekisteriselosteet/Keha/Potilastietorekisteri.pdf>)

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuojasetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta

(<https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuojaja-tiedonhallinta/tietosuoja>)

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti

sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

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

Potilas- ja asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoitoosaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Potilas- ja asiakasturvallisuutta tehdään 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. Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallintaa ovat esimerkiksi työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet (kuten kotiutuksen tarkistuslista, työntekijän tarkistuslistat), kirjaamiskäytänteet, asiakkaan/potilaan tunnistaminen sekä mentelmät (ISBAR) tiedonkulun varmistamisessa.

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

Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentamista työyksiköissä. Psykiatrian poliklinikoilla tämä toteutuu työn arjessa sekä erilaisissa foorumeissa, kuten tiimikokoukset, team-leader -kokoukset, henkilöstö- ja esihenkilökokoukset. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. 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.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavassa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alahankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro - ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännöksen estämättä valvovalle viranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§) Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoittamismenettelyä koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä 27§:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, tapaturman, katkokset hoito- ja palveluketjussa, havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen HaiProssa ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Ilmoitukset ohjautuvat käsiteltäväksi tapahtumayksikön esihenkilölle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kahden kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) "HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla". HaiPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan "Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta". Ilmoituksen tekninen käsittely ei pääsääntöisesti vielä ole riittävä kehittämistoimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä. 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 potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (vaaratapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syytlemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Sosiaalihuollon toteutuksessa tapahtuvat epäkohdat ilmoitetaan myös HaiPro:n kautta. Sosiaalipalvelujen laadun varmistamiseksi sosiaalihuoltolakiin 48§:ään on kirjattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus. Jos sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §). Ilmoitusvelvollisuus koskettaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, jotka työskentelevät sosiaalihuollon palveluissa. Ilmoittamisen ja asioiden esille tuomisen avulla kiinnitetään huomiota epäkohtiin ja niiden uhkiiin, ja edistetään laadukkaiden sosiaalipalvelujen toteuttamista etsimällä niihin parannuskeinoja ja ennalta ehkäisemällä niiden toteutumista. Ilmoituksen tekemiseen HaiProssa ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Ilmoitukset ohjautuvat käsiteltäväksi tapahtumayksikön esihenkilölle,

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. poliklinikan ylilääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Käsittelijä aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan. Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esihenkilö) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Omavalvonnan tukena yksiköissä voidaan hyödyntää HaiPro -järjestelmistä saatavia raportteja.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla: Tason 6 kokouksissa (esim. poliklinikka / tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Yksikön ja tason 5 esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan potilas- / asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään neljä kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen. Kiinnitetään huomioita hyvien käytäntöjen ja vaaratapahtumien seurauksesta tehtyjen toimintakäytäntöjen muutosten jakamiseen yksikön sisällä eri työyksiköiden kesken.

Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kiinnitetään huomioita hyvien käytäntöjen ja vaaratapahtumien seurauksesta tehtyjen toimintakäytäntöjen muutosten jakamiseen palvelujen sisällä ja samankaltaisten toimintojen kesken.

Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä / henkilöstötoimikunta käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa. Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet). HaiPro-raportointi on vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa. Hallinnon kehittämisspalvelut -yksikkö tukee esihenkilöitä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä, järjestää koulutuksia osaamisen vahvistamiseksi ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttäv vastuu on kehittämisen tuessa. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan.

Työsuojelupakki-ohjelman avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Työntekijän velvollisuutena on mahdollisimman pian ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista esihenkilölle: ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Lisäksi työntekijällä on oma osaaminen ja turvallisuus huomioon ottaen velvollisuus poistaa havaitsemansa vaaratekijä. Työntekijän tulee tehdä turvallisuuspoikkamailmoitus Työsuojelupakin kautta heti, kun siihen tarjoutuu sopiva mahdollisuus. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Turvallisuuspoikkamailmoituksen voi tehdä myös älypuhelimella tai tarvittaessa paperisella lomakkeella. Turvallisuuspoikkeaman käsittely- / tutkintatulosten viemisestä Työsuojelupakkiin vastaa esihenkilö. Tuloksista ja sovitusta toimenpiteistä tiedotetaan psykiatrian poliklinikan henkilöstöä. Työsuojelupakki-ohjelmalla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Työturvallisuuslain mukaan työntekijöillä on oikeus saada tietoa työpaikan vaara- ja kuormitustekijöistä. Lähiesihenkilöt vastaavat vaarojen arvioinnin päivittämisestä vuosittain. Käsittelemme psykiatrian poliklinikoilla työsuojelupakkitilastot sekä suunnitellut toimenpiteet psykiatrian poliklinikan henkilöstökokouksissa, missä työtaturmiin ja turvallisuuspoikkeamiin liittyvistä asioista keskustellaan. Esihenkilö seuraa oman yksikkönsä ilmoituksia ja ryhtyy tarvittaessa viipymättä työturvallisuutta lisääviin toimenpiteisiin. Tarvittaessa esihenkilö on

yhteydessä ylempään esihenkilöön, mikäli tilanne on sellainen, että sitä on välittömästi pohdittava yhdessä ja ohjeistettava henkilöstöä.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	<p>Yksikön esihenkilö (taso 6)</p> <p>Tason 6 kokoukset (esim. poliklinikka/tiimikokoukset)</p> <p>Palvelun/palvelukokonaisuuden johtoryhmä</p>	<p>Katsoo ilmoitusviestit päivittäin ja aloittaa käsittelyn kiireellisyysarvion mukaan enintään viikon kuluessa ilmoituksen laatimisesta. Ilmoitus käsitellään valmiiksi kahden kuukauden sisällä.</p> <p>Tapahtuneita vaaratapahtumia käsitellään säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia</p> <p>Koostava käsittely kolmen kuukauden välein</p>	<p>Ylempi taso (yksikkötaso tai tason 5 esihenkilö)</p> <p>Yksikön ja tason 5 esihenkilöiden kokoukset</p>	<p>Arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn.</p> <p>Käsitellään toiminnan potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään neljä kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.</p>

Työsuojelupakki	Yksikön lähiesihenkilö (taso 6) Käsittelytapa ja käsittelyfoorumi voivat vaihdella tapahtuman vakavuuden ja toistuvuuden mukaan. Käsittelyyn voivat osallistua esimerkiksi poliklinikan yhteistoimintavastaat, esihenkilöitä tasoilta 5 ja 6 ja asiantuntijoina työsuojelupäällikkö ja/tai työsuojeluvaltuutettu.	Mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.	Ylempi taso (yksikkötaso tai tason 5 esihenkilö)	Arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen tai muun foorumin käsittelyn.
-----------------	--	---	--	---

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkemmasta selvittelystä on sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla ohjeistettu erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028 Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa). Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta. Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai haitta on voinut kohdistua myös suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa. Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyosio. Toimintaohjeen lisäksi tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan Hallinnon Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa/tilanteessa mukana olleille työntekijöille. Työntekijälle tarjotaan mahdollisuutta ulkoiseen tukeen.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä. Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia ja edellytyksiä selviytyä hänelle merkityksellisistä ja välttämättä jokapäiväisen elämän toiminnoista elinympäristössään.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on lakisääteinen tehtävä. Se on osa laajempaa kokonaisuutta, jolla vaikutetaan korjaavien toimien lisäksi kaikkien ihmisten mahdollisuuksiin hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden sekä työ- ja toiminta- ja elämänterveystieteen edistämiseen ja parantamiseen – mutta se sisältyy myös jokaisen asiakkaan ja yksilölliseen hoitosuunnitelmaan.

Asiakkaan tullessa psykiatrian poliklinikalle hoitoon, hänen kanssaan laaditaan hoidon edistymisen myötä täydentyvä hoito- ja kuntoutussuunnitelma, missä huomioidaan niin psyykkiset, fyysiset kuin sosiaaliset tarpeet. Hoidon, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin sekä terveyden edistämisen tarpeet ovat aina yksilöllisiä ja vaihtelevat esimerkiksi eri elämäntilanteissa ja iän myötä.

Hoidon edetessä asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan hoidon tarvetta, tavoitteita, toteutusta ja keinoja, mikä dokumentoidaan potilastietojärjestelmään. Asiakkaan verkoston ja yhteistyötahojen kanssa luodaan kokonaisuus, joka tukee asiakasta hänen omaa elämäänsä koskevissa valinnoissa ja päätöksissä myös ennaltaehkäisevästi.

4.3.2 Ravitseminen

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Hyvä ravitseminen on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Asiakkaiden ravitsemustilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti.

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan tai hoitotyön suunnitelmaan kirjataan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten asiakkaan toimintakyky, ravitsemustila, tarvittavat tukitoimet, kuten apuvälineet tai ruokailussa avustamisen tarve sekä suunterveys ja -hoito. Suunnitelmaan kirjataan ravitsemushoidon nykytila, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Tarvittaessa voidaan konsultoida ravitsemukseen erikoistuneita ravitsemusterapeutteja. Ravitsemuksen tilan arvioinnissa hyödynnetään mittareita, kuten paino ja BMI. Psykiatrian poliklinikoilla ei ole ravitsemuspalveluja. Jotkin hoidolliset ryhmät pitävät kuitenkin sisällään pienimuotoista ruokalua kuten aamupala.

4.3.3 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautiin leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Työnantajan velvoite työntekijöiden osalta löytyy omavalvontasuunnitelman kohdasta 7.5. Tartuntatautiin tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnan jäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön. Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksiköiden toiminnan luonne määrittelee vaadittavan hygieniatason. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaohteita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja kuntoutussuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveyspalveluissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari. Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuhde-kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektiolääkärit seuraavat sairaala-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta. Ohjaamme asiakkaita hygieniakäytäntöjen toteutumisessa. Hankimme työntekijöidemme tarvitsemat käsineet, käsihuuhteet, maskit ym., joilla vähennämme tarttuvien sairauksien leviämistä. 30 Tavoitteenamme on parantaa entisestään henkilöstön käsihygieniää. Tähän pyrimme esimerkiksi säännöllisesti toteutettavilla hygieniatoimintojen itsearviointilla, hygieniavastaavia tai tiimejä kouluttamalla ja seuraamalla käsihuhdekulutusta. Käsihygienian toteutuminen on nostettu tärkeäksi osaksi hoitotyön laadun johtamista.

4.4 Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. Yksikön esihenkilö vastaa turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta. Osana omavalvontaa, yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että lääkehoidon turvallista toteuttamista seurataan, arvioidaan ja valvotaan, sekä siitä, että henkilöstön lääkehoidon koulutukset ja lääkeluvat ovat ajantasalla.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja arvioitavaan lääkehoitosuunnitelmaan. Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaassa (STM 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan lääkehoidon kokonaisuutta ohjeistaa Turvallinen lääkehoito -toimintaohje (TOIM024) sekä toimintaohjeeseen liittyvä lääkehoitosuunnitelman mallipohja, jota palvelujen (esim. psykiatria) lääkehoitosuunnitelmatyöryhmät hyödyntävät omissa lääkehoitosuunnitelmissaan. Yksiköiden, kuten psykiatrian poliklinikan lääkehoitosuunnitelman tulee olla linjassa palvelun (esim. psykiatria) lääkehoitosuunnitelman kanssa. Lääkehoitosuunnitelmiin on kirjattu lääkehoidon toimintatavat ja lääkehoidon osaamisen kehittäminen LOVE-lääkehoidon verkkoympäristöä hyödyntäen. Yksikkökohtasiin lääkehoidon suunnitelmiin on kirjattuana lääkehoidon toteutuksen riskitekijät ja niihin varautuminen. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontaa, mutta sitä ei julkaista.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu toimintaohje ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot. Lääkinnällisten laitteiden tulee olla asiakkaille, potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Laki lääkitieteellisistä laitteista (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sotepe-toimialalla lääkitieteellisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava, joka voi toimia yksikkö-, alayksikkö- tai työyksikkötasolla. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Laittehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Medusa-laiterekisterin ylläpito ostetaan HUS Lääkintäteknikaalta. Lääkintäteknika suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa. Lääkinnällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintäteknika sekä laitetoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintäteknika tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin. apuvälineet rekisteröidään ja elinkaaritiedot tallennetaan Effector -toiminnanohjausjärjestelmään. 31 Jokaisella laitteella käytävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään sekä HUS Lääkintäteknika laiterekisterin osalta. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat toimialan henkilökunnan käytettävissä. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus. Hallinnon hankintapalvelujen kumppanuuspalveluissa toimiva laiteteimi vastaa mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoi yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja. Fimean tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä

valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinällisen laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle. Järjestämme koulutusta ja ohjaamme työntekijöitämme lääkinällisten laitteiden käytössä, esimerkiksi päivystyksellisten tilanteiden -koulutuksissa. Laitteiden toimittajat ohjaavat tarvittaessa työntekijöitä laitteiden käytössä. Esihenkilöt yhdessä toimistosihiteereiden kanssa varmistavat, että laitteet ovat laiterekisterissä ja että ne huolletaan säännöllisesti määräaikaishuoltoaikojen mukaisesti. Osaamisen varmistamme omavalvontasuunnitelman mukaisesti kahdesti vuodessa.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö:

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Asiakkuus Psykiatrian poliklinikalla voi tulla vireille eri tavoin.

Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella esimerkiksi perusterveydenhuoltoon, mistä tehdään lähete psykiatrian poliklinikalle tai henkilö voi ottaa suoraan yhteyttä Akuuttipoliklinikalle tai toisessa palvelussa tehtyyn pyyntöön palvelutarpeen arvioimisesta esim. päivystys tai psykiatrisen sairaalahoidon jälkeen jatkohoitona (määräys).

Yhteydenoton/Lähetteen/Määräyksen perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös tutkimus- ja hoitajakson alkamisesta.

Psykiatrian avohoitoon saapuvat läheteet käsitellään keskitetysti Ensilinjan Lähetetyöryhmässä. Yksittäiset psykiatrian poliklinikat eivät vastaanota tai käsittele läheteitä. Läheteet käsitellään lääkärin asettaman kiireellisyysluokan mukaisesti, kuitenkin viimeistään 21 vrk:n sisällä vastaanottamisesta. Ensilinjan lähetetyöryhmä seuraa läheteiden käsittelyaikaa.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 1326/2010 mukaan

- *Erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmessa viikossa lähetteen saapumisesta.*
- *Arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin tai erikoishammaslääkärin arviointi on tehtävä kolmessa kuukaudessa lähetteen saapumisesta.*
- *Jos tutkimuksissa todetaan, että potilas tarvitsee erikoissairaanhoitoa, se on aloitettava viimeistään kuudessa kuukaudessa hoidon tarpeen toteutamisesta.*
- *Lasten ja nuorten (alle 23-vuotiaat) psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on toteutettava kuudessa viikossa lähetteen saapumisesta. Hoito on järjestettävä kolmessa kuukaudessa hoidon tarpeen toteutamisesta.*

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä moniammatillisen hoitoryhmän, asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on asiakkaan oma näkemys hoidontarpeesta, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja

toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman avulla seurataan asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

Hoitojakso toteutuu potilaslähtöisen, yksilöllisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti ja pohjautuu näyttöön perustuviin hoito-ohjelmiin ja hoitomenetelmiin. Hoitojakso on määräaikainen.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Toimialalla on toimintaohje ”TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön (mielenterveyslaki) mukaisesti voimassa olevaa ohjeistusta noudattaen. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia vuosille 2023–2025.

Osallisuuden menetelmiä ovat mm. asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden sekä vapaaehtoisten mukaan ottaminen. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki/>. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Psykoosipalveluissa järjestetään kerran puolessa vuodessa Toivon ilta –asiakkaille ja heidän läheisilleen.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

Toimintaa kehitetään asiakkailta (THL Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakaskysely joka toinen vuosi) sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella (Filari/Kunta 10).

Palautetta palveluista voi antaa internetin kautta. Palautteet käsitellään Helsingin palvelulupauksen mukaisesti 5 arkipäivässä ja halutessaan palautteen antaja saa vastauksen sähköpostilla.

Psykiatria- ja päihdekeskuksissa on pikapalautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta.

Palautteet käsitellään siinä yksikössä, mihin palaute on tullut. Esihenkilö käsittelee palautteen, vastaa määräajassa (7 vrk) ja käsittelee palautteen henkilöstön kanssa viikko/kuukausikokouksessa.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

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

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Työnantaja varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ajantasaisen ammatinharjoittamisoikeuden. Ammattihenkilön ammattipätevyys tarkastetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterin julkisesta tietopalvelusta JulkiTerhikistä tai JulkiSuosikista. Rekisterien tiedot päivittyvät kerran vuorokaudessa. Huomioi, että samannimisiä ammattihenkilöitä saattaa olla useampia.

Hyvinvointialue vastaa kaikkien palveluidensa asianmukaisuudesta. Tämä koskee myös muualta hankittuja tai ostopalveluna toteutettuja palveluita.

Työnantaja tarkastaa kaikki työntekijän työtodistukset sekä varmistaa riittävän kielitaidon.

6.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Ensilinja Akuuttipoliklinikat (Kalasatama, Malmi, Vuosaari ja Laakso)		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritely)
Lääkäri	14	
Sairaanhoitaja	25	
Toimintaterapeutti	2	
Sosiaalityöntekijä	6	
Psykologi	13	
Yhteensä	60	

Mielialahäiriöpoliklinikat (Kalasatama, Malmi, Vuosaari ja Laakso)		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritely)
Lääkäri	30	
Sairaanhoitaja	53	
Toimintaterapeutti	16	
Sosiaalityöntekijä	12	
Psykologi	22	
Yhteensä	107	

Psykoosipoliklinikat (Kalasatama, Malmi, Vuosaari ja Laakso)		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritely)
Lääkäri (sis. Ayl)	19	
Sairaanhoitaja	52	
Hoitaja	26	
Toimintaterapeutti	9	
Sosiaalityöntekijä	11	
Psykologi	13	
Kokemusasiantuntija	1	
Yhteensä	131	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Helsingin Sotepessa on käytössä yleinen perehdytysohjelma. Tämän lisäksi eri palveluilla ja yksiköillä on omat strukturoidut perehdytysohjelmat. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä saa riittävän hyvän perehdytyksen tehtävään.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvointi on omakohtainen kokemus, joka syntyy yksilön kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja sitä tukevista arjen valinnoista, työn merkityksellisyydestä, onnistumisista, arjen toimivuudesta, hyvästä yhteistyöstä ja johtamisesta sekä turvallisesta ja terveellisestä työstä ja työympäristöstä. Hyvinvoivat työntekijät tarjoavat hyvän asiakaskokemuksen ja siten mahdollistavat Helsingin kaupungin kasvun paikan. Työhyvinvointi syntyy työssä ja työtä tekemällä, kun työ on mielekästä, sujuvaa ja tuottavaa. Parhaimmillaan hyvinvointi työssä vahvistaa yksilön voimavaroja ja tukee elämänhallintaa myös työn ulkopuolella.

Työturvallisuus on sitä, että työpaikalla fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset työolot ovat kunnossa. Kun työympäristö on turvallinen, työyhteisö toimiva ja työ sopivasti kuormittavaa, työntekeminen on mielekästä ja palkitsevaa ja tuottaa tulosta.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Helsingin kaupungilla on ohjeet tartuntatautilain 48§ soveltamisesta sekä lomakkeet selvityksiin.

Rokotussuojavaatimus tuodaan esiin työpaikkailmoituksessa ja työhaastattelussa. Henkilöä ei voida ottaa tehtävään, mikäli selvitystä ei esitetä tai annetusta selvityksestä ilmenee, että rokotussuoja ei ole riittävä. Kaupungin ja vuokrausyrityksen välisessä sopimuksessa tulee varmistaa rokotussuojaedellytyksen täyttyminen. Rokotussuojavaatimus on huomioitava myös ostopalveluissa. Lisätietoa THL:n sivuilta Tartuntatautilain 48 pykälän mukaisen suojan arviointi toimintayksikössä <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/tietoa-rokotuksista/eri-kohderyhmien-rokottaminen/sosiaali-ja-terveysalan-henkiloston-rokotukset/tartuntatautilain-48-pykalan-mukaisen-suojan-arviointi-toimintayksikossa>

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Psykiatrian avohoidon poliklinikat toimivat neljässä eri psykiatria- ja päihdekeskuksessa (Vuosaari, Kalasatama, Malmi, Laakso)

Vuosaaren psykiatria- ja päihdekeskuksen psykiatrian poliklinikat toimivat Vuosaaren terveys- ja hyvinvointikeskuksessa (Kahvikuja 3). Vuosaaressa työryhmillä on tiimihuoneet. Potilaalle ajanvarausta varattessa varataan vastaanottohuone.

Kalasataman psykiatria- ja päihdekeskuksen psykiatrian poliklinikat toimivat Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa (Työpajankatu 14 A). Kalasatamassa on yhteinen taustatyöskentelytila. Potilaalle ajanvarausta varattessa varataan vastaanottohuone.

Malmin psykiatrian poliklinikat toimivat Malmin psykiatria- ja päihdekeskuksessa (Soidinkuja 6). Malmilla työntekijöillä on henkilökohtaiset työhuoneet.

Laakson psykiatrian poliklinikat toimivat Laakson psykiatria- ja päihdekeskuksessa (Lääkärikatu 8). Laaksossa 2-3 työntekijää jakaa työhuoneen, jonka käytöstä sopivat keskenään. Lisäksi joka kerroksessa on taustatyöskentelyhuone.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

”Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan velvoitteita ovat johtaminen, suunnittelu, ohjeistaminen, perehdyttäminen, koulutusten järjestäminen, seuranta ja valvominen ja tarvittavien toimenpiteiden toteutus” (Työterveyslaki 8§). Myös työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. ”Jos työssä esiintyy työntekijään kohdistuvaa hänen terveydelleen haittaa tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, työnantajan on asiasta tiedon saatuaan käytettävissään olevin keinoin ryhdyttävä toimiin epäkohdan poistamiseksi.” (Työturvallisuuslaki 28§) Työyhteisöjen esihenkilöt vastaavat työnantajan edustajina näiden velvoitteiden toteuttamisesta käytännössä sekä huolehtivat ohjeistuksista ja ohjeistusten noudattamisesta.

Hyvä perehdytys työhön, toimintamallit ja ajantasaiset ohjeistukset ovat osa ennakoivaa työturvallisuutta, joista esihenkilöt ovat vastuussa. Esihenkilön tehtävä on osana perehdytystä kertoa uudelle työntekijälle ennakoivasta suojautumisesta. Esihenkilö huolehtii, että työntekijöillä on tietoa ohjeistuksista ja mistä ohjeet ovat löydettävissä.

Työntekijöiden vastuulla on ohjeistusten noudattaminen ja epäkohdista ilmoittaminen. Työväkivallan ehkäisemiseksi on tärkeää, että työpaikoilla on kaikkien käytettävissä oleva ajantasainen ohjeistus sekä helppokäyttöinen väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointijärjestelmä. Työyksikössä olevat selkeät rakenteet, säännölliset riski- ja vaaratilanteiden arvioinnit, hyvä tiedottaminen, työturvallisuudesta keskusteleminen sekä mahdollisiin riskeihin varautuminen luovat osaltaan perustan työturvallisuudelle

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Riskitekijät kuvataan yksikkökohtaisissa vaarojen arvioinneissa.

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Yksiköiden vaarojen arviointeihin sisältyy riskitekijöiden ennaltaehkäisy sekä niissä otetaan kantaa riskien ratkaisuihin.

7.3 Ympäristötyö

Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Psykiatrian poliklinikalla on nimetty ekotukihenkilö, joiden vastuulla on työyhteisön tukeminen ja opastaminen ympäristötyössä. Ekotukihenkilön valinta perustuu ehdokkaan tiedusteluun ja oman kiinnostuksen ilmaisuun tehtävästä esihenkilöille.

Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus on kuvattu yksikkökohtaisissa perehdytys suunnitelmissa.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanotto paikkaan. Laitoshuollon kanssa tehdään yhteistyötä mm. jätteiden lajittelun järjestämisestä.

Kemikaaliluettelot päivitetään vuosittain laitoshuollon toimesta. Psykiatrian poliklinikalla hoiotyössä henkilöstö ei käsittele haitallisia kemikaaleja.

Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (mm. siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus ym. puhdistus) on myös laitoshuollolle kuuluvia tehtäviä.

Huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen (mm. ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus, tilojen korjaukset/toimivuus, käyttövesijärjestelmän toimivuuden seuranta ja ylläpito)

Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen toteutuu Sotepe-tasoisesti laadittujen yleisten ohjeiden mukaisesti.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Yksikkökohtaisissa turvallisuussuunnitelmissa kuvataan käytössä olevien laitteiden, kuten kulunvalvontakameroiden sekä hälytys- ja kutsulaitteiden ja etäpalvelujen käytön periaatteet.

Kaikissa psykiatrian poliklinikoiden toimipisteissä on käytössä henkilöhälytynjärjestelmät, kameravalvonta yleisissä tiloissa sekä vartijapalvelut käytössä.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Siivous ja vartionti on toteutettu organisaation hankintaohjeiden mukaisesti. Sopimuksen päivitetään vuosittain. Postipalvelut sekä tavarantoimitus toteutuu organisaation ohjeen mukaan.

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Poliklinikoiden omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan oleellisesti muututtua tai poikkeamien perusteella. Omavalvonnan toteutumista seurataan Helsingin sotepe:n ja psykiatrian yhteisten sovittujen periaatteiden sekä psykiatrian poliklinikoiden tarpeiden mukaisesti. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan.

8.1 Raportointi

Omavalvontaa seurataan vuosittain esihenkilöiden toimesta.

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

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Helsinki

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

**Sosiaali- ja terveysterveys-
palvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi