



Roihuvuoren tukiasuntojen omavalvontasuunnitelma

7.3.2025

Helsinki

Sisällys

1 Palveluntuottaja	5
1.1. Palvelun kuvaus	5
1.2. Yksikön tiedot	5
2 Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3 Riskien hallinta	6
3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2 Varautuminen ja valmius	6
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	6
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	8
4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	8
4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	8
4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	9
4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	9
4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	9
4.3.2 Ravitseminen	9
4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	9
4.4 Lääkehoito	10
4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen	10
5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	10
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	10
5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	10
5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	11
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	11
5.7 Muistutukset ja kantelut	11
6 Henkilöstö	12
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	12
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys	12
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	12
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus	13
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen	13
7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut	14
7.1 Toimintaympäristö	14
7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta	14
7.2.1 Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät	14
7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy	14
7.3 Ympäristötyö	14
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	14
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta	15
8 Omavalvonnan seuranta	15
8.1 Raportointi	15
8.2 Arkistointi ja viestintä	15
8.3 Suunnitelman hyväksyntä	15

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Roihuvuoren tukiasunnot
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Roihuvuoren tukiasunnot on päihdekuntoutujille suunnattu päihteetön tuetun asumisen yksikkö, jonka tavoitteena on tarjota kuntoutujalle rauhallinen ja turvallinen toipumis- ja kuntoutumisympäristö. Tavoitteena on tukea itsenäisessä asumisessa tarvittavien taitojen oppimisessa ja auttaa löytämään omat voimavaransa uudenaikaisessa arkipäivässä selviytymiseen. Asuntoina on 22 yksiotä, jotka ovat joko kokonaan tai osittain kalustettuja tai kalustamattomia. Asukkaan käytössä on yhteinen olohuone, keittiö ja pieni kuntosali sekä sauna, pesutupa ja verkkokellari.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Suunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltään ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Roihuvuoren tukiasuntojen omavalvontasuunnitelma on julkaistu internetissä Helsingin kaupungin sivulla https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-jaoikeudet/palveluiden-laadunvalvonta Roihuvuoren tukiasuntojen omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Roihuvuoren tukiasuntojen omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan valvontalain edellyttämällä tavalla säännöllisesti kolme kertaa vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKIÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Roihuvuoren tukiasuntojen vastaava ohjaaja Leena Saarinen (P.0931042842, leena.a.saarinen@hel.fi) Henkilöstörakenne 5 työntekijää: Vastaava ohjaaja (75%), sosiaaliohjaaja (75%), sosiaaliohjaaja (50%) sekä 2 ohjaajaa.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Kasbergets stödboendeenhet
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Kasbergets stödboendeenhet är ett substansfritt stödboende riktat till missbrukare, vars mål är att ge en lugn och trygg miljö för återhämtning och rehabilitering. Målet är att stödja inläring av de färdigheter som behövs för ett självständigt liv och att hjälpa till att hitta egna resurser för att leva i en ny sorts vardag. Lägenheterna är 22 studior, som antingen är delvis eller helt möblerade eller omöblerade. I enheten finns tillgång till gemensamt vardagsrum, kök och ett litet gym samt bastu, tvättstuga och nätkällare.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Genomförandet av planen följs upp och tjänster utvecklas utifrån återkoppling som regelbundet samlas in från kunder, deras anhöriga och personalen på den operativa enheten. Enhetens plan för egenkontroll har publicerats på Helsingfors stads internetsida https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/kvalitetskontroll-av-tjanster Genomförandet av planen för egenkontroll stöds, övervakas och uppdateras minst en gång om året. I samband med uppdateringen görs en sammanfattning av genomförandet av planen och utifrån den sätts nya mål. Kasbergets stödboendeenhets egenkontroll rapporteras regelbundet tre gånger om året enligt tillsynslagen.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Ansvarig handledare Leena Saarinen. Tel 0931042842, leena.a.saarinen@hel.fi) Personalstruktur (5 anställda): Ansvarig handledare (75 %), socialrådgivare (75 %) och socialrådgivare (50 %) och 2 handledare.

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Roihuvuoren tukiasuntojen toiminnan tavoitteena tukea kuntoutujaa itsenäisessä asumisessa tarvittavien taitojen oppimisessa ja auttaa löytämään omat voimavaransa uudenaikaisessa arkipäivässä selviytymiseen. Asukkaiden valintaan kiinnitetään erityistä huomiota, jotta muuttavan asukkaan kuntoutumisen vaihe ja Roihuvuoren tukiasuntojen tarjoama tuki vastaisivat toisiaan. Työntekijät ovat paikalla arkisin klo 8.00–18.00. Asukkaat tulevat Roihuvuoren tukiasuntoihin pääsääntöisesti kuntouttavan päihdehoidon jälkeen. Asukkaalla tulee olla asumiseen ja jälkikuntoutukseen liittyvä tuen tarve ja häneltä edellytetään sitoutuneisuutta päihteettömyyteen ja itsensä hoitamiseen. Tavoitteellinen asumisjakso Roihuvuoren tukiasunnoissa on 1–2 vuotta. Kuntoutuksessaan pidemmällä olevat kuntoutujat voivat SAS-päätöksen saatuaan siirtyä suoraan vuokranmaksuperusteiseen asumiseen ja kuntoutumisen varhaisvaiheessa olevat aloittavat asumisen päihdehuollon päätöksellä, jonka jälkeen he voivat myöhemmin taitojen karttuessa siirtyä vuokranmaksuperusteiseen asumiseen.

1.2. Yksikön tiedot

Helsingin kaupunki /Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi / Terveys- ja päihdepalvelut/ Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut/ Asumisen tuki / Roihuvuoren tukiasunnot

Yksikön katuosoite: keijukaistenplku14A

Postinumero: 00820

Postitoimipaikka: Helsinki

Postiosoite: PL82860, 00099 Helsingin kaupunki

Toimintayksikön vastuhenkilö:

vastaava ohjaaja Leena Saarinen

leena.a.saarinen@hel.fi

p. 09 310 42842, 050 5767 172

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Roihuvuoren tukiasuntojen toiminta-ajatuksena on päihteettömän elämäntavan saavuttamisen tukeminen, asumisen ja arjen taitojen harjoittaminen, sekä itsenäiseen elämään valmentautuminen. Tavoitteena on lisäksi asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla ja tukemalla asiakkaita käyttämään omia voimavarojaan. Palvelukeskuksen toiminnassa Helsingin kaupungin eettisistä periaatteista keskeisiä ovat:

1. Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävässä.
2. Noudatamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.
3. Kaikilla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
4. Painotamme rehellisyyttä, oikeudenmukaista ja yhdenvertaista kohtelua

3 Riskien hallinta

Roihuvuoren tukiasuntojen toimintaan liittyy riskejä, joihin on varauduttu erilaisin turvallisuusjärjestelmin, henkilökunnan koulutuksella ja yhteisillä pelisäännöillä. Roihuvuoren tukiasuntojen kannalta keskeisimmät riskit ovat:

- Uhka- ja väkivaltatilanteet
- Tulipalo
- Veden- ja sähkönjakelun häiriöt

Osa toiminnan riskeistä liittyy siihen, että ajoittain asukkaiden keskuudessa esiintyy voimakastakin päihteiden käyttöä, jolloin heidän käyttäytymisensä saattaa olla arvaamatonta.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Roihuvuoren tukiasuntojen vaarojen arviointi sisältyy vuosittain tai tarvittaessa toteutuvan Pelastus- ja turvallisuussuunnitelman päivittämiseen. Vaarojen arvioinnista vastaavat ylemmissä kerroksissa sijaitsevan kehitysvammaisten yksikön esimies ja tukiasuntojen vastaava ohjaaja. Päivityksen jälkeen työntekijät tutustuvat suunnitelmaan. Riskien minimoimiseksi tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotka on kirjattu Pelastus- ja turvallisuussuunnitelmaan.

3.2 Varautuminen ja valmius

Henkilökunnan osaamista turvajärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin ylläpidetään uusien työntekijöiden perehdyttämisellä ja koko henkilökunnan turvallisuuskävelyillä, joita pidetään neljä kertaa vuodessa sekä työntekijöille että asukkaille. Kerran vuodessa on jokaisen työntekijän osallistuttava turvallisuuskävelyille. Työntekijöiden on pidettävä yllä perusensiaputaidot ja osallistuttava alkusammutuskoulutukseen. Arjen toimintahäiriöihin varautumisessa on ohjeistukset turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa, jotka käydään läpi turvallisuuskävelyillä.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Roihuvuoren tukiasuntojen toiminnan henkilörekisteri on Sosiaali- ja terveystoimialan Työikäisten palvelujen asiakasrekisteri. Näin ollen työntekijät käsittelevät henkilötietoja Työikäisten palvelujen asiakasrekisterin rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä

<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Tyoykaisen-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://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Intra-Tietosuoja?web=1>

Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan, jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, 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.

<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Ohjesovellus/Tietosuoja/Forms/Ohjelista.aspx?id=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FTietosuoja%2FKaupunki%2FTietosuoja%2FC3%A4sikirja%2Epdf&parent=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FTietosuoja%2FKaupunki>

Tietoturvaloukkauksen seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niihin pääsee käsiksi ulkopuolinen taho, jolla ei ole oikeutta käsitellä tietoja. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia ovat esimerkiksi:

- tietojen lähettäminen väärälle henkilölle
- kadonnut henkilötietoja sisältävä paperi
- omaan työhön kuulumattomien henkilötietojen katselu
- kadonnut muistitikku
- tiedon saatavuuden estyminen
- varastettu tietokone tai
- murtautuminen henkilötietoja sisältävään järjestelmään.

Työntekijän tulee ilmoittaa havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta välittömästi esihenkilölle ja oman organisaation

Työntekijä tai esihenkilö voi tehdä Väärinkäytösilmoituksen epäilystä lakien tai sääntöjenvastaisesta toiminnasta tai muusta epäeettisestä toiminnasta. Ilmoittajalla ei tarvitse olla kattavia todisteita, mutta ilmoituksessa tulee kertoa kaikki tiedot mahdollisimman tarkasti, jotta asia pystytään käsittelemään.

<https://helsinki-whistleblow.granitegrc.com/?sid=he54qhanu9335ga22l8b0rc11lo3ki73eqkhhpodmslq633nvp5j20hh564g28lf>

Esihenkilön tulee ilmoittaa saamastaan tiedosta välittömästi oman organisaation tietosuojan vastuuhenkilölle. <https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Intra-Tietosuoja/SitePages/Yhteyshenkilot.aspx>

Sosiaali- ja terveystoimialalla havaitusta tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan toimialan tietosuojan vastuuhenkilöille https://soteluukku.hel.fi/sote_luukku/tiketit/uusi_tietosuojatiketti Luukku-palvelun (linkki vie ulkoiseen palveluun) kautta.

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

Soten tietosuojavastaavien yhteissähköposti: sote.tietosuoja@hel.fi

Laadukkaan päivittäisen kirjaamisen toteutumisessa hyödynnetään Apotin kirjaamisopasta. Työntekijät suorittavat verkkokurssin Asiakastyön kirjaamisesta sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista. Tiedonkulku varmistetaan sillä, että asiakastyö dokumentoidaan Apottiin. Kaikki työntekijät huolehtivat reaaliaikaisesta kirjaamisesta. Työntekijöiden välisessä tiedonkulussa hyödynnetään Apotin työkorityökalua sekä päivittäistä keskustelua

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Roihuvuoren tukiasunnoissa kannustetaan työntekijöitä tekemään kaikista turvallisuuspoikkeamista ilmoitus. Ilmoituksista saadaan tietoa työturvallisuuden parantamiseksi.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työsuojelupakin turvallisuuspoikkeamailmoitukset käsitellään palvelukeskuksen henkilökunnan kanssa yhteisessä asiakastyön kokouksessa maanantaisin ja niiden pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet.

SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan henkilöstön kanssa ja sovitaan tarvittaessa toimintatapojen muutoksesta.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	esihenkilöt	välittömästi ilmoituksen saatua	esihenkilöt
SPro	esihenkilöt	välittömästi ilmoituksen saatua	esihenkilöt
Työsuojelupakki	esihenkilöt käsittelevät työntekijän kanssa vaara- ja uhkatilanneilmoitukset	ilmoitukset käsitellään välittömästi ja keskustelua jatketaan tarvittaessa	esihenkilöt

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Esihenkilölle ilmoitetaan aina lievätkin uhkaukset ja vaaratilanteet, vaikka ne eivät vaatisi esihenkilön toimenpiteitä. Esihenkilö käsittelee tapahtunutta välittömästi tilanteen jälkeen yhdessä asianosaisen ja työyhteisön kanssa. Vastuu jälkihoidon järjestämisestä on lähiesihenkilöillä. Esihenkilö järjestää mahdollisuuden keskusteluun / Hetipurkuun ja järjestää jälkihoidon (debriefing) tarvittaessa Työterveyden kautta.

- Hetipurku tarkoittaa työpaikan omaa henkistä ensiapua uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen. Esihenkilö huolehtii tapaturmailmoituksen ja rikosilmoituksen tekemisestä niitä vaativissa tilanteissa.
- Työtapaturmailmoitus tehdään, mikäli työntekijälle on syntynyt hoitoa vaativia vammoja ja/tai on syntynyt työstä poissaoloa.

Esihenkilö käsittelee uhka- ja väkivaltailmoituksen työpaikan henkilöstön kanssa ja kirjaa käsittelyn tulokset Työsuojelupakkiin ja huolehtii sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä sekä ajankohtaisesta tiedotuksesta. Huomioitavaa on, että sopivimman jälkihoidon muoto on yksilöllinen. Jälkihoidon muotoja ovat Hetipurku (työtovereilta saatava tuki), esihenkilön johdolla käytävä rauhoittava purkukeskustelu tai -kokous (defusing) tai jälkipuintitilaisuus (debriefing).

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan haastattelujen, asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) palveluntarvearvionäytön avulla. Palvelutarvetta 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. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan kanssa ja suunnitelma kirjataan Apottiin ja sen toteutumista seurataan. Apotin varsinaisten palvelusuunnitelmien tekeminen on aloitettu ja syksyn aikana on tarkoitus tehdä suunnitelmasta tarkoituksen mukainen sekä ottaa se aktiiviseen käyttöön seurantoineen. Palvelusuunnitelma tehdään asukkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa yhteistyössä. Suunnitelmaa päivitetään vuoden välein tai asukkaan tilanteen niin vaatiessa. Palvelusuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan tämänhetkinen elämäntilanne ja nimetään asiakkaan mahdolliset tulevaisuuden tavoitteet. Osa-alueita, joita suunnitelmassa käydään läpi ovat: perhe ja ihmissuhteet, terveys, koulutus ja työ, talous, arki ja vapaa-aika, päihteettömyys ja avohoitokontaktit. Asukkaalle nimetään sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä.

4.3.2 Ravitsemus

Asukkaat hankkivat ja valmistavat ruokansa itse.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnan jäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön. Roihuvuoren tukiasunnoissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa "Tavanomaiset varotoimet" –ohjetta <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat#Tavanomaiset%20varotoimet>, jotka liittyvät käsihygieniaan, suojainten käyttöön ja turvallisiin toimintatapoihin, lisäksi muita hygieniaoheita 11 tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa tarvittaessa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Roihuvuoren tukiasuntojen asukkaat huolehtivat lääkehoidostaan itsenäisesti.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Roihuvuoren tukiasuntoihin hakeudutaan lähettävän tahon ohjaamana. Lähettävän tahon työntekijä ja asiakas ottavat yhteyttä tukiasuntoihin tutustumiskäynnin sopimiseksi. Tapaamisen tarkoituksena on haastatella asiakas ja esitellä tukiasuntojen toimintaa. Jos asiakas kokee tuetun asumisen itselleen sopivaksi, hän kirjoittaa hoitopaikan työntekijän kanssa hakemuksen ja toimittaa sen tukiasuntoihin. Hakemuksessa selvitetään tukiasuntoa hakevan henkilön tuen tarvetta, päihdekuntoutukseen sitoutumista sekä kerrataan aikaisempaa elämää ja hahmotellaan jatkohoitosuunnitelmia. Hakemuksen tultua tukiasuntoihin asiakasta ohjataan varaamaan aika asukasvalinnansosiaalityöntekijälle tuetun asumisen arvion tekemiseksi. Arvio viedään Helsingin kaupungin Asumisen tuen Arviointi- ja sijoitusryhmän (SAS-ryhmä) päätettäväksi. Myönteisen päätöksen tultua aloitetaan muuton valmistelu. Ennen muuttamista asiakas on mahdollisuus osallistua talokokoukseen.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Tukiasunnoissa osallisuuden toteutuminen tarkoittaa sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan asiakkaat mukaan kehittämiseen. Osallisuuden toteutuessa asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan ja palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Tukiasuntojen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta

palvelukeskuksen työntekijöille ja esihenkilöille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Asiakas voi antaa palautetta myös Helsingin kaupungin palautekanavan kautta.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten, asiakaskäyntien ja yhteisökokousten yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilöille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan sekä kuntalaisilta kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta: <https://palautteet.hel.fi/>

Palautetta kerätään säännöllisillä asiakastytytyväisyyskyselyillä. Lisäksi ulkopuoliset palveluntuottajat kuten SOL ja Palvelukeskus Helsinki tekevät omia asiakastytytyväisyyskyselyjä.

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

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Jos asiakasta tai läheistä on kohdeltu väärin sosiaali- tai terveydenhuollossa tai asiakas haluaa tietoa oikeuksistaan, sosiaali- ja potilasasiavastaava antaa neuvoa. Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355 ma-to klo 9-11. 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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa sosiaalihuollon toimintayksikössä. Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen voi tehdä käyttäen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan lomaketta "Hoitoon tai kohteluun liittyvä muistutus" <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>

Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan "jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä". Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan

asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta palvelukeskuksen tietoon. Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen, voi asiasta tehdä uudelleen kantelun aluehallintovirastoon. Voi tehdä ilman, että ensin tehdään muistutus, mutta muistutus on nopeampi tapa saada selvitys tilanteeseen. Palvelukeskuksen toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään työyhteisössä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Toimintaa kehitetään ja ohjeistuksia sekä menettelytapoja muutetaan saadun palautteen perusteella.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeutta koskevia tiedot ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereiden julkisesta tietopalvelusta (Valvira) tarkistettu. Henkilöstön ammattioikeuden tulee vastata työssä vaadittavaa tehtäväkuvaa ja kelpoisuutta. Osaaminen varmistetaan hyvällä perehdytysohjelmalla. Riittävä kielitaito selvitetään rekrytointivaiheessa.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Vastaava ohjaaja	1
Sosiaaliohjaaja	2
Ohjaaja	2
Yhteensä	5

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytyksestä ja osaamisesta huolehditaan työyksikössä järjestämällä perehdytystä uusille työntekijöille perehdytys suunnitelman mukaisesti. Osaamisen johtamisella varmistetaan henkilöstön osaaminen ja laaditaan suunnitelmaa tulevista koulutuksista. Onnistumiskeskusteluista saadaan tietoa henkilöstön kehitymis- ja osaamistarpeista, joiden pohjalta laaditaan suunnitelma. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä 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. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

SPro on sähköinen työkalu, jota käytetään sosiaalihuoltolain 48§:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuoltolaki edellyttää työntekijöitä viipymättä ilmoittamaan työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveystieteiden palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi -asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla, -asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, -asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) ja -vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa -vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa -toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. 15 Roihuvuoren tukiasuntojen työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta SPro-järjestelmään. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen palvelukeskuksen esihenkilöille (vastaavalle ohjaajalle ja johtajalle) ja linjajohtajalle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta. Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. 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. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esihenkilölle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus kuitataan valmiiksi kahden kuukauden kuluessa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään esihenkilön kanssa ja lisäksi työyhteisössä ja tarvittaessa käynnistetään tarvittavat toimenpiteet. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä. Omavalvonnan tukena yksiköissä hyödynnetään HaiProjärjestelmästä saatavia raportteja. Työturvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan aina Työsuojelupakki-työkalua käyttäen. Työntekijät ilmoittavat läheltä piti -tilanteista sekä vaara- ja uhkatilanteista Työsuojelupakissa. Myös työtapahtumat kirjataan esihenkilön toimesta Työsuojelupakissa.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa huomioidaan ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten- ja valvottavien tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäily on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön. Roihuvuoren tukiasunnoissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta, jotka liittyvät käsihygieniaan, suojainten käyttöön ja turvallisiin toimintatapoihin, lisäksi muita hygieniaoheita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa tarvittaessa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektioalalääkäreiltä. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus sekä työntekijöillä että asukkailla yhteisissä tiloissa

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Roihuvuoren tukiasuntojen turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on kuvattuna käytössä olevien laitteiden kuten kulunvalvontakameroiden, hälytys- ja kutsulaitteiden käytön periaatteet.

7.1 Toimintaympäristö

Roihuvuoren tukiasunnot toimii kerrostalon kahdessa alimmassa kerroksessa. Asuntoina on 22 yksiötä. Asunnot ovat asumismuodosta riippuen osittain tai kokonaan kalustettuja ja varustettuja. Tukiasunnot sijaitsevat kerrostalossa, jossa on verkkokellari, pesutupa ja sauna, jotka varataan normaalin käytännön mukaisesti. Aukkaiden käytössä on myös yhteinen olohuone ja keittiö sekä pieni kuntosali. Työntekijöiden käytössä on toimisto samassa kerroksessa asuntojen ja yhteisten tilojen kanssa sekä ryhmähuone kellarikerroksessa.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

7.2.1 Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät

Asumisen Roihuvuoren tukiasunnoissa päättyessä uloskirjoitukseen asuntoa tyhjennettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota mahdollisiin huumeidenkäyttövälineisiin. Tällöin on aina riski pistostapaturman syntymiselle.

7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Ennaltaehkäisy ja varovaisuus ovat paras tapa suojautua pistostapaturman syntymiseltä. Pistostapaturman ehkäisyssä on tärkeää kiinnittää erityistä varovaisuutta ja huolellisuutta erityisesti asuinhuoneiden tyhjentämisessä ja asukkaan avustamisessa siivouksessa.

7.3 Ympäristötyö

Roihuvuoren tukiasunnot noudattaa kaikessa toiminnassaan jätelakia (646/2011), jonka mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu kiinteistölle. Henkilöstö ja asiakkaat vastaavat lajittelusta. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu palvelukeskukselle toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Roihuvuoren tukiasuntoihin on parhaillaan tekeillä henkilöturvajärjestelmä. Tukiasuntoihin on tulossa Tunstall-järjestelmä. Henkilökunnalla on mukanaan kutsunappi vartijan saamiseksi paikalle. Järjestelmässä on GPS-paikannin, joten vartija löytää avun tarvitsijan helposti. Roihuvuoren tukiasuntojen olko- ja asuinkeuhkojen ovet ovat aina lukossa. Ulko-ovella on ovipuhelin, jolla saa yhteyden toimistoon, josta ovi avataan. Aukkaiden avaimet käyvät näihin oviin. Työntekijät voivat poistaa avaimet käytöstä tarvittaessa. Tukiasunnoissa on valvontakamerat ulkona ja sisätiloissa käytävillä.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Roihuvuoren tukiasunnoissa käy oman henkilökunnan lisäksi siivooja kaks kertaa viikossa tunnin pari kerrallaan.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Roihuvuoren tukiasuntojen omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Lisäksi yksikön omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan valvontalain edellyttämällä tavalla säännöllisesti kolme kertaa vuodessa.

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

Suunnitelman hyväksyntä 27.8.2024

Leena Saarinen, Roihuvuoren tukiasuntojen vastaava ohjaaja

Maria Lindblom, Tuetun asumisen päällikkö

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi