



Omavalvontasuunnitelma

**Terveys- ja päihdepalvelut
Asumisen tuki**

Toukolakoti



ESIPUHE	4
1 VIRASTOA KOSKEVAT TIEDOT	5
1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot	5
2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
2.1 Suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
3.1 Toiminta-ajatus	7
3.1.1 Toimintayksikön toiminta-ajatus	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 RISKINHALLINTA	10
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	10
4.2 Riskinhallinnan työnjako	10
4.3 Riskien tunnistaminen	11
4.4 Riskien käsitteleminen	11
4.5 Korjaavat toimenpiteet	11
4.6 Muutoksista tiedottaminen	12
5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
5.1 Palvelutarpeen arviointi	13
5.2 Päätös palvelusta	13
5.3 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma	13
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	13
5.6 Asiakkaan/potilaan kohtelu	14
5.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus	14
5.8 Palautteen kerääminen	14
5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	15
6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA	16
6.1 Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies	16
6.2 Neuvontanumerot	17
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info	17
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	18
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	20
7.2 Ravitseminen	20
7.3 Hygieniakäytännöt	20
7.4 Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito	20
7.5 Lääkehoito	20
7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut	20
8 HENKILÖSTÖ	22
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	22
8.1.1 Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne	23
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet	23
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	23
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	23
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	24
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	24
9 TOIMITILAT	25
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus	25
9.2 Tilojen käytön periaatteet	25
9.3 Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt	25
9.4 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	25
9.5 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	25



9.6	Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	26
9.7	Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto	26
9.8	Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot	26
10	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	27
10.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö	27
10.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	27
10.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	27
10.4	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	27
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	29



ESIPUHE

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

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysturvolaista eli ns. vanhuspalvelulaki tuli voimaan 1.7.2013 (980/2012). Tämän lain 23 § koskee toiminnan omavalvontaa ja sen mukaan omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä 1.1.2015 alkaen.

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

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

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

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asumisen tuen yhdistetty omavalvonta- ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelma. Asumisen tuen toimintayksiköt laativat omat suunnitelmansa tämän suunnitelman rungon mukaan.

Viraston yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Leena Turpeinen
vs.osastopäällikkö
sosiaali- ja terveysvirasto



1 VIRASTOA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimisto
Asumisen tuki

Toimintayksikön nimi

Toukolakoti

Toimintayksikön sijaintikunta

Helsinki

1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Toimintayksikön katuosoite

Kustaa Vaasan tie 13

Postinumero

00560

Postitoimipaikka

Helsinki

Toimintayksikön vastaava esimies

Kalle Niinikangas, vastaa ohjaaja

Puhelin

(09) 310 73335

Sähköposti

kalle.niinikangas@hel.fi



2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVON- TASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Osastotason suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Osastopäällikkö Leena Turpeinen
leena.turpeinen@hel.fi
PL 6000, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Asumisen tuen päällikkö Taru Neiman
taru.neiman@hel.fi

Tukiasumisen päällikkö Katja Mantela
katja.mantela@hel.fi

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

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

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote sekä toimintayksik-
köjen omilla verkkosivuilla.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveysviraston perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Viraston toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmista ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Tuki, kuntoutus ja hoito on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee asunnottomia ja mielenterveysasiakkaita helsinkiläisiä edistämään hyvinvointiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Virasto on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

Asumisen tuen asumispalvelut on tarkoitettu vain tukea tarvitseville. Toimintayksiköt tukevat asunnottomien, päihderiippuvaisten ja mielenterveysasiakkaiden asumista eriasteisesti tuetuissa asunnoissa. Tuki ja kuntoutus perustuvat yksilölliseen, asiakkaan tarpeista lähtevään palvelusuunnitelmaan. Asunnottomien palveluihin hakeutuminen tapahtuu asumisen tuen sosiaalityöntekijän tekemän tuetun asumisen arvion ja SAS-toiminnan kautta. Mielenterveysasiakkaiden palveluihin hakeutuminen tapahtuu hakemuksen, jonka sas-työpari on käsitellyt, perusteella. Päihdehuollon asumispalveluihin haetaan asumisen tuen tai päihde- ja psykiatriakeskusten kautta. Osa asumispalveluista tuotetaan itse ja osa hankitaan ostopalveluina.

Asumisen tuen toimintayksiköiden toiminta-ajatuksena on 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. Tavoitteena on asiakkaiden kuntoutuminen kevyempään palveluun, mutta osan kohdalla myönnetään se tosiasia, että he elävät loppuelämänsä vahvasti tuetussa yksikössä.

3.1.1 Toimintayksikön toiminta-ajatus

Toukolakoti tarjoaa tuetun asumisen palveluita asunnottomille, täysi-ikäisille (yli 18-vuotiaille), työkykyisille, helsinkiläisille, päihdeongelmallisille ja päihdeongelmaansa hoitaville miehille, joilla asumisessaan ja elämönhallinnassaan on tuen tarvetta. Tuki ja kuntoutus perustuvat yksilölliseen, asiakkaan tarpeista lähtevään palvelusuunnitelmaan. Asuminen Toukolakodissa on sijoituspäätöspohjaista ja jokaisen asukkaaksi tulevan täytyy saada sijoituspäätös päihde- ja psykiatriakeskuksista. Toukolakotiin voi hakeutua asukkaaksi myös eläkkeellä oleva, mutta tällöin henkilön toimintakyky ratkaisee voidaanko hänet asukkaaksi ottaa.

Toukolakodissa toiminta-ajatuksena on 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. Tavoitteena on asiakkaiden kuntoutuminen itsenäiseen asumiseen tai kevyempään palveluun, mutta osan kohdalla myönnetään se tosiasia, että he elävät loppuelämänsä vahvasti tuetussa yksikössä.

Toukolakodissa asuminen on päihdeettömän elämäntavan omaksumisen aikaa sekä valmentautumista itsenäiseen asumiseen. Tavoitteena on tukea asukasta selviytymään erilaisista elämäntilanteista päihdeittä.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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



Helsingin kaupungin arvot ovat

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

Sosiaali- ja terveysvirastossa arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveyspalvelujamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautsiensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*

Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestäväää kehitystä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimmme rakentavat luottamusta"*

Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin



- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvallisiksi ja sosiaalisesti tasapainoisiksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”*Ennakoimme ja huolehdimme*”

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”*Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia*”

Yrittäjämielisyys

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaistaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa ”*Intohimo parempaan*”



4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

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

Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa virastopäällikkö ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet viraston laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Osastopäälliköt ja toimistojen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

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

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

4.2 Riskinhallinnan työnjako

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

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



Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopäällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä¹ määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje² määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Viraston oma ohjeistus³ kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

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

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

4.3 Riskien tunnistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan virastotasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

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

4.4 Riskien käsitteleminen

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

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

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. HaiPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. HaiPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 3 ”HaiPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveysvirastossa”.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

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

¹ Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

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

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



toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

HaiPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 7.9.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

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



5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa¹.

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

5.2 Päätös palvelusta

Toukolakotiin hakeudutaan itsenäisesti. Haastattelussa käydään läpi asukkaaksi hakeutuvan taustaa ja tulevaisuuden suunnitelmia sekä kerrotaan seikkaperäisesti Toukolakodin toiminnasta. Asukkaaksi hakeutuvan täytyy olla raiittiina minimissään kaksi viikkoa ja hänen täytyy antaa puhdas huumeeseula sekä saada päihde- ja psykiatriapalveluista päihdehuollon sijoituspäätös. Suurin osa Toukolakodin asukkaista tulee Toukolakotiin Tervalammen kuntoutuskartanon hoitojakson kautta.

5.3 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

¹ Sosiaalihuoltolain 1301/2014, 40a§ edellyttää palvelutarpeen arviointia 75 vuotta täyttäneelle sekä vammaisuuksista annetun lain 9§:n 3 momentin 3 kohdan mukaista eläkettä saavalle, jos asiakas itse, viranomainen tai omainen sitä toivoo ja henkilö itse on siihen suostuvainen. Arviointi tulee toteuttaa kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muulloin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta.



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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevaa ohjeistusta päivitetään Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä -lain voimaantulon yhteydessä.

5.6 Asiakkaan/potilaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin¹ ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin^{2 3}. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuukäyttäjälle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

5.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta talon työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Yksiköissä voi antaa suullisesti palautetta työntekijöille tai kirjallisesti toimipisteen palautelaatikkoon. Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto viraston internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/> Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti.

5.8 Palautteen kerääminen

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

Toukolokodissa asiakaspalautelaatikko on sijoitettu alakerran hyllykköön jotta palautteen voi käydä antamassa täysin huomaamattomasti.

¹ Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

² Vanhuspalvelulaki 980/2012, 14§: Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvallisesti, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

³ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.



5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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



6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveysvirastossa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilasasiamies ja sosiaaliasiamies.

Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies neuvovat asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa asumisyksikössä asiakasta tukeneen työntekijän ja esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä asumispaikasta.

6.1 Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies

Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa¹
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

- ma klo 13–15, ti ja to klo 10–12
 - puh. 09 310 43365
- Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Käyntiosoite, Toinen linja 4 A
Sähköpostiosoite [sosiaaliasiamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaaliasiamies(at)hel.fi)

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

Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

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

Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveysviraston toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa²

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

² Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992



- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- tiedottaa potilaan oikeuksista.

Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Toimintaohjeet ongelmatilanteissa

Potilasasiamiehet neuvovat potilaita ja omaisia toimimaan ongelmatilanteissa seuraavasti:

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

Potilasasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma-to kello 8.30–11.00 Puhelinnumero (09) 310 43355

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia aina etukäteen
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköpostiosoite: potilasasiamies(at)hel.fi

Potilasasiamiesten käytössä ei ole suojattua (salattua) sähköpostia. Jos tiedustelu sisältää arkaluonteista tietoa (esim. terveydentilätiedot), tiedustelun lähettämistä ei suositella sähköpostitse, koska salattoman sähköpostin tietoturva on heikko.

6.2 Neuvontanumerot

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

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

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

Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023. Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Seniори-info-puhelinneuvonta on tarkoitettu helsinkiläisille ikääntyneille ja heidän asioitaan hoitaville läheisille. Palveluneuvontaa on ma - pe klo 8.30 – 12, puh. 09 310 44556, seniори.info@hel.fi. Soittajia neuvovat palvelukeskusten sosiaaliohjaajat. Palveluja koskeviin kysymyksiin vastataan myös sähköpostitse. Seniори-infon numerossa ei ole jonotusmahdollisuutta.

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

6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



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

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteisneuvontapiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kurseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

- tule käymään Virka-infossa kaupungintalolla, Sofiankatu 1/Pohjoisesplanadi 11–13, (ma–pe 9–19, la–su 10–16)
- soita Virka-Infoon, puhelin (09) 310 11 111 (ma–pe 9–15)
- lähetä sähköpostia osoitteeseen virkainfo@hel.fi
- lähetä verkkosivuilla kysymys tai palautetta <http://www.hel.fi/palaute>.

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

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

Potilaslain 10§:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaisissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

Pysyväisohjeessa¹ määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveysvirastossa asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveysviraston tai toisen kaupungin viraston

¹ Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013



henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveysviraston toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa¹ on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

¹ Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014



7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

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

7.2 Ravitsemus

Toukolakodissa jokainen asukas valmistaa ateriansa itse. Mikäli asiakas ei pysty esimerkiksi sairauden takia itse valmistamaan aterioitaan eikä päivittäinen lämmin ateria järjesty muulla tavalla, niin asiakas voi hakea joksikin aikaa ateriapalvelua. Ateriapalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista kotihoidon tukipalvelua.

7.3 Hygieniakäytännöt

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

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asukkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniohjeita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkeiltä.

Toukolakodin työntekijöillä on voimassa olevat hygieniosaamispassit.

7.4 Toimintayksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Toukolakodissa asuvien asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkäripalveluista vastaa Oulunkylän terveysasema tai kotihoito, jos asukas ei pysty sairauden takia menemään itse terveysasemalle.

7.5 Lääkehoito

Toukolakodissa jokainen asukas vastaa lääkehoidostaan itse. Jos asukkaalla on vaikeuksia ylläpitää omaa lääkitystään tai jos lääkkeitä käytetään reseptin vastaisesti täytyy asuminen Toukolakodissa keskeyttää. Tällöin asukas pyritään siirtämään sellaiseen paikkaan, jossa lääkehoidosta voidaan huolehtia.

7.6 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut

Sosiaali- ja terveysviraston talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta.



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



8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

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

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan¹ työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

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

Toukolakodissa työskentelee vastaava ohjaaja ja kaksi sosiaaliohjaaja, jotka tekevät 50 prosenttista työaika. Lisäksi Toukolakodissa on ostopalveluna Palmia siivouspalveluiden hoitoapulainen noin kuusi tuntia viikossa.

¹ Pysyväisohje Terveystieteiden ammattioikeudet ja niiden rajoittaminen 18.2.2013



8.1.1 Toukolakodin henkilöstön määrä ja rakenne

Vaihdetaan tähän toimintayksikön tilalle jaoksen tai yksikön nimi ja täydennetään omilla, tarkemmilla tiedoilla **henkilöstömäärällä ja rakenteessa.**

Nimike	Määrä
Vastaava/johtava ohjaaja	1
Sosiaaliohjaaja	1
Yhteensä	2

8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

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

8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveysviraston tulosbudjet-



tiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin¹. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa².

8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

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

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan viraston omasta toiminnasta sen edistämiseksi. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

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

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

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

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

¹ Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY057 31.3.2014.

² Pysyväisohje Hoitoalan opiskelijoiden toimiminen sijaisina ja palkkaus PYSY008 1.9.2014



9 TOIMITILAT

Kolmikielisestä [palvelukartasta](#) löytyy tiedot toimipisteistä ja kuinka niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Toukolakoti sijaitsee Helsingin Toukolan kaupunginosassa osoitteessa Kustaa Vaasan tie 13. Talo on pääosin kaksikerroksinen, mutta siinä on osittainen kellarikerros. Rakennus on valmistunut vuonna 1928 alueen yleiseksi saunaksi ja lastenseimeksi ja se on peruskorjattu nykyisen kaltaiseen tarkoitukseen vuosina 1962-1963. Rakennuksen sisätilat on peruskorjattu 2000-luvun alkupuolella ja julkisivu 2010-luvulla.

Toukolakodissa on asuintilat viidelletoista asukkaalle ja työtilat kahden hengen henkilökunnalle. Asukashuoneista neljä on kahden hengen huoneita ja seitsemän yhden hengen huonetta. Rakennuksessa on lisäksi iso keittiö, sali, asukkaiden kahvihuone, kuntosali/musiikkihuone, sauna sekä sekä autotalli, jossa asukkaat voivat tehdä pieniä käsitöitä.

Kiinteistö on varustettu savu- ja lämpöilmaisimiin perustuvalla palohälytysjärjestelmällä. Järjestelmässä on hälytynyhteys Palmian hälytyskeskukseen. Kiinteistö soveltuu huonosti tai ei lainkaan liikuntarajoitteisille.

9.2 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje¹.

9.3 Toimintayksikön siivous- ja pyykinhuoltojärjestelyt

Toukolakodin asukkaat huolehtivat itse asuintilojensa siivouksesta ja henkilökohtaisesta pyykinhuollosta.

Toukolakodin liinavaatehuollosta vastaa Uudenmaan sairaalapesula.

Toukolakodissa yleisten tilojen siivouksesta huolehtii Palmia.

9.4 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut

Toukolakodissa ei ole hälytyspainikkeita.

9.5 Terveystieteiden huollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Laite- ja tarvikkehankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveysviraston lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniiikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniiikan keskus sekä laitetoimittajat.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä¹². HaiPro-



järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

9.6 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

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

9.7 Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla potilaille ja henkilöstölle potilasturvallisia. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) velvoittaa terveydenhuollon toimintayksikön nimeämään vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sosiaali- ja terveysvirastossa vastuuhenkilö on talous- ja tukipalvelut -osaston välinehuoltoyksikön ylihoitaja. Tämän lisäksi jokaiselle osastolle ja toimintayksikölle on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaavat henkilöt. Linjajohto vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, opetushoitajat ja osastojen laitevastaavat omassa yksikössään.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Laite- ja tarvikehankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveysviraston lääkintälaitteiden vastaanototarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintä-tekniikan keskus sekä laitetoimittajat. Sosiaali- ja terveysviraston laitteista ja tarvikkeista ohjeistetaan henkilökuntaa pysyväisohjeessa.” Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveysvirastossa, Pysy090”.

Valviran tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Valviran internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaarailanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet - Valvira.fi

Palveluasumisyksikössä asuva henkilö voi saada lääkinnällisenä kuntoutuksena yksilöllisen apuvälinearvioinnin perusteella välttämättömiä itsenäistä suoriutumista tukevia apuvälineitä. Apuvälinearvioinnissa huomioidaan apuvälineen käyttöön liittyvä toimintaympäristö.³ Toukolakodissa on yhteiskäytössä oleva alkometri, joka on Mequsoft-laiterekisterissä.

9.8 Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ylihoitaja Anneli Lintuluoto, Talous- ja tukipalvelut/Tukipalvelut/Välinehuolto
p. 09 310 47431, PL 6600 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
anneli.lintuluoto@hel.fi

¹ Pysyväisohje Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY090 30.9.2014

² Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

³ Pysyväisohje Apuvälinekäytäntöjä koskevat ohjeet sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY102 4.11.2014.



10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Terveydenhuoltolaissa, osin kansanterveyslaissa ja erikoissairaanhoidolaissa säädetyn kunnan järjestämisvastuuseen kuuluvan terveydenhuollon toteuttamiseen ja sisältöön liittyvän potilastietorekisterin ja potilastietojen käsittelyn vaatimukset on ilmoitettu henkilötietolaissa, potilaslaissa¹ ja Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista annetussa asetuksessa. Sosiaali- ja terveysvirasto vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden potilasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain² mukaisesti.

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

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

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

Toukolokodissa käytetään asiakastietojärjestelminä Efficaa ja ATJ:tä.

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

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

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

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

Asumisen tuen rekisteriseloste löytyy osoitteesta

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

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveysviraston tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä, mikko.kilpia@hel.fi

¹ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

² Henkilötietolaki 523/1999



Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön päällikkö tai johtaja.



11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 20.1.2017

Allekirjoitus

Leena Turpeinen, vs.osastopäällikkö

Taru Neiman, asumisen tuen päällikkö