Omavalvontasuunnitelma

Vanhan viertotien asumisyksikkö

Helsinki

Helmikuu 2025

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 ... 7

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 ... 9
4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely ... 10
4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen ... 11
4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ... 11
4.3.2 Ravitsemus ... 11
4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt ... 11
4.4 Lääkehoito ... 12
4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen ... 12
4.4.2 Rajattu lääkevarasto ... 12
4.5 Laite ja tarviketurvallisuus ... 13

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva ... 13
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat ... 13
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu ... 13
5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus ... 13
5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus ... 14
5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen ... 14
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava ... 15
5.7 Muistutukset ja kantelut ... 15

6 Henkilöstö ... 16
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta ... 16
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys ... 16
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen ... 16
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus ... 17
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen ... 17

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut ... 18
7.1 Toimintaympäristö ... 18
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta ... 18
7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät ... 18
7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy ... 18
7.3 Ympäristötyö ... 18
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut ... 18
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta ... 19
7.5.1 Kuljetukset ... 19
7.5.2 Ateriapalvelut ... 19

8 Omavalvonnan seuranta ... 19
8.1 Raportointi ... 19
8.2 Arkistointi ja viestintä ... 19
8.3 Suunnitelman hyväksyntä ... 19

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Vanhan viertotien asumisyksikkö
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Asunnottomien asumispalvelu. Ympärivuorokautisesti tuettu asuminen. Vanha viertotie tarjoaa yhteisöllistä ja kuntouttavaa asumista asunnottomille täysi-ikäisille. Asuminen perustuu vuokrasopimukseen. Asukaskunta on paljon palveluja tarvitsevia sosiaali- ja terveydenhuollon täysi-ikäisiä asiakkaita.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Suunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltään ja toimintayksikön henkilöstöltä saadun palautteen perusteella. Vanhan viertotien asumisyksikön omavalvontasuunnitelma on julkaistu internetissä Helsingin kaupungin sivulla: https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluiden-laadunvalvonta Omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys ovat osa yksikön vuosittaista tavoitteiden ja toimenpiteiden määrittelyä. Omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan valvontalain edellyttämällä tavalla säännöllisesti kolme kertaa vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Hannu Suvanto, johtaja, p. 09 310 44920, hannu.suvanto@hel.fi Henkilöstörakenne (20 työntekijää): 13 ohjaajaa (paikalla ympärivuorokautisesti), 4 sosiaaliohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa sekä johtaja.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Gamla chausséns boendeenhet
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Boendeservice för hemlösa. 24/7 stött boende. Gamla Chaussén erbjuder boende och rehabiliterande boende för hemlösa vuxna. Bostaden baseras på hyresavtal. Klienterna utgörs av vuxna social- och hälsovårdsklienter som behöver många tjänster.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Genomförandet av planen följs upp och tjänster utvecklas utifrån feedback från kunder, deras nära och kära och enhetens personal. Egenkontrollplanen har publicerats på Helsingfors stads webbplats: https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/kvalitetskontroll-av-tjanster

	Genomförandet av egenkontrollplanen stöds, följs upp och uppdateras minst en gång per år. Uppföljning och uppdatering av egenkontrollplanen är en del av enhetens årliga definition av mål och åtgärder. Genomförandet av egentillsyn redovisas regelbundet tre gånger per år enligt tillsynslagen.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Hannu Suvanto, direktör, tel. 09 310 44920, hannu.suvanto@hel.fi Personalstruktur (20 anställda): 13 handledare (på plats 24/7), 4 socialhandledare, 2 sjuksköterskor och en chef.

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Terveys- ja päihdepalvelut
Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut
Asumisen tuki
Vanhan viertotien asumisyksikkö

Asunnottomien ympärivuorokautisesti tuettu asumispalvelu.

Vanhan viertotien asumisyksikkö tarjoaa yhteisöllistä ja kuntouttavaa asumista asunnottomille täysi-ikäisille. Asuminen perustuu vuokrasopimukseen. Asukaspaikkoja on 123. Asukkaiden tuen tarpeet liittyvät arjen- ja taloudenhallintaan. Asukkailla on päihde- ja / tai mielenterveydenongelmia sekä toimintakykyyn vaikuttavia somaattisia haasteita. Osa asukkaista on ikääntyneitä.

1.2. Yksikön tiedot

Vanha viertotie 22 A B, 00350 Helsinki
PL 7340, 00099 Helsingin kaupunki
Puhelin, ohjaajat 24/7 A talo 09 310 44 926 / B talo 09 310 44 923

Hannu Suvanto, Johtaja, 09 310 44 920 / hannu.suvanto@hel.fi
Maria Lindblom, Tuetun asumisen päällikkö, 09 310 43742 / maria.lindblom@hel.fi
Taru Neiman, Asumisen tuen päällikkö, 09 310 33344 / taru.neiman@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Vanhan viertotien asumisyksikkö tarjoaa tuettua asumista asunnottomuustaustaisille täysi-ikäisille henkilöille. Yksikkö toimii Asunto ensin -periaatteella. Toiminnan tavoitteena on löytää yhdessä asukkaan kanssa hänen arjen haasteita tukevia voimavaroja ja palveluita, joiden avulla itsenäinen asuminen mahdollistuu. Asumisen tavoitteet määritellään yhdessä asukkaan kanssa, perustuen hänen palveluntarpeeseensa. Työskentely asukkaiden kanssa perustuu heidän ja yksikön moniammatillisen työryhmän väliseen yhteistyöhön.

Yksikön tavoitteena on asukkaiden toipuminen kohti kevyemmin tuettua tai itsenäistä asumista, joko julkisen tai yksityisen toimijan tarjoamassa vuokra-asunnossa. Asuminen Vanhan viertotien asumisyksikössä voi olla myös pitkäaikaista ja pysyväisluontoista. Yksiköstä on mahdollista muuttaa myös raskaammin tuettuun asumismuotoon, kuten palveluasumiseen tai esimerkiksi päihdehuollon asumispalveluun.

Yksikkö tarjoaa asukkaille mahdollisuuden omatoimiseen ajanviettoon, muun muassa yksikön yhteisissä tiloissa sekä yhteisölliseen ryhmätoimintaan. Yksikössä on tarjolla myös pienimuotoista työtoimintaa.

Yksikön toiminnassa Helsingin kaupungin eettisistä periaatteista keskeisiä ovat:

- Asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen.
- Noudatamme kaikkia toimintaa koskevia säännöksiä.
- Emme salli rasismia, syrjintää, epäasiallista kohtelua emmekä seksuaalista häirintää.

3 Riskien hallinta

Vanhan viertotien asumisyksikön toimintaan liittyy riskejä, joihin on varauduttu turvallisuusjärjestelmin, henkilökunnan koulutuksella sekä yksikön toimintaohjeistuksilla.

Keskeisimmät riskit ovat:

- Tulipalo
- Sairaskohtaus, tapaturma
- Uhka- ja väkivaltatilanteet
- Tartuntavaara ja kodin tuhohyönteiset

Toiminnan riskit liittyvät asukkaiden alentuneeseen toimintakykyyn, esimerkiksi päihtymyksen vuoksi. Heillä voi olla myös rajoitteita niin sosiaalisessa kuin psyykkisessä ja somaattisessa toimintakyvyssä.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vanhan Viertotien asumisyksikössä toteutetaan vaarojen ja riskien arviointi vuosittain. Vaarojen arviointi on osa yksikön turvallisuussuunnitelmaa. Vaarojen arvioinnissa tunnistetaan keskeiset toimintaan liittyvät turvallisuusriskit sekä toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi. Vaarojen arvioinnista vastaa yksikön johtaja sekä yhteistoimintavastaava, koko työryhmä osallistuu arvioinnin toteuttamisen kartoituskyselyyn. Vaarojen arviointi sekä toimenpiteet käsitellään yhdessä työryhmän kanssa. Asukkaita tiedotetaan erikseen tarpeellisin osin ja kohdennetusti.

Yksikössä tehdään tiivistä yhteistyötä kiinteistön omistajan sekä kiinteistöhuollon kanssa, jotta tilat olisivat asianmukaisessa kunnossa. Käytössä on sähköinen vikailmoitus sekä kiinteistöhuollon päivystys.

3.2 Varautuminen ja valmius

Yksikön turvallisuussuunnitelma kattaa toimintaan liittyvät turvallisuusriskit sekä ohjeet niiden ennalta ehkäisyyn ja toimimintaan erilaisissa poikkeustilanteissa. Henkilökunta on perehtynyt turvallisuussuunnitelmaan.

Paloturvallisuus on yksi merkittävimmistä yksikön turvallisuusriskeistä. Yksikössä on automaattinen paloilmoitinlaitteisto, joka välittää palohälytyksen hälytyskeskukseen. Yksikkö on palo-osastoitu niin asuntojen, kuin käytävätilojenkin osalta. Kaikissa tiloissa on sprinklerijärjestelmä. Henkilökunta on koulutettu paloilmoitinlaitteiston ja kiinteistön paloteknisen turvallisuuden toimintaan.

Yksikössä henkilökunta suorittaa kuukausittain turvallisuuskävelyn, jossa kiinteistön kuntoon ja paloturvallisuuteen liittyvät asiat tarkastetaan ja tarvittavat toimenpiteet joko suoritetaan tai tilataan kiinteistöhuollon kautta. Kierrokseen kuuluu muun muassa sammutuslaiteiston toiminnan tarkastus, poistumisreittien kunto sekä teknisten vikojen tarkistus, esimerkiksi palo-ovien toiminta.

Kiinteistössä on varavalo järjestelmä sähkönjakelukatkosia varten. Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sähkön- ja tai vedenjakelunkatkoksen aikaan.

Yksikön A talon kellaritilassa on väestönsuoja. Väestönsuojan ja sen laitteiston ylläpidosta vastaa työryhmästä nimetty koulutettu väestönsuojan hoitaja, hänen varahenkilönsä sekä kiinteistön omistaja.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Vanhan viertotien asumisyksikön 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-Tyoikaisten-palvelujen-asiakasrekisteri.pdf

Sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta:

https://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%2FTietosuojak%C3%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 tietosuojan vastuuhenkilölle, https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Intra-Tietosuoja/SitePages/Yhteyshenkilot.aspx

Työntekijä tai esihenkilö voi tehdä väärinkäytösilmoituksen epäillystä 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=he54qhanu9335ga22l8b0rc11lo3ki73eqkhbpodmslq633nvp5j20hh564g28lf

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 Luukku-palvelun kautta, https://soteluukku.hel.fi/sote_luukku/tiketit/uusi_tietosuojatiketti

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
tietosuoja@hel.fi

Laadukkaan päivittäisen kirjaamisen toteutumisessa hyödynnetään Apotin kirjaamisopasta. Työntekijät suorittavat tarvittavat Apotti asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvät kurssit. Tiedonkulku varmistetaan sillä, että asiakastyö dokumentoidaan Apottiin. Työntekijöiden välisessä tiedonkulussa hyödynnetään Apotin raportointityökalua. Raportointi tapahtuu henkilöstöviestinä työyhteisölle vuorokausittain.

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Toiminnan lähtökohtana on, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Palvelujen laadun varmistamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:ään on kirjattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus. Jos sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua tai asiakkaalle / potilaalle vahingollisia piirteitä toimintakulttuurissa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

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.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Vanhan viertotien asumisyksikön työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi.

Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaara- ja läheltä piti -tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen

muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin.

Työntekijöitä kannustetaan tekemään kaikista turvallisuuspoikkeamista ilmoitus. Ilmoituksista saadaan tietoa työturvallisuuden parantamiseksi. Työsuojelupakin turvallisuuspoikkeamailmoitukset käsitellään henkilökunnan kanssa ja niiden pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet. Ilmoitukset käsitellään viipymättä arkiaamuisin pidettävässä henkilökunnan kokouksessa tai viikoittaisessa työryhmäkokouksessa. Turvallisuuspoikkemien käsittely on myös osa yksikön vuosittaista tavoitteiden ja toimenpiteiden määrittelyä.

SPro on sähköinen työkalu, jota käytetään valvontalain 29§:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuoltolaki edellyttää työntekijöitä viipymättä ilmoittamaan työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan tai epäkohdan uhkan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveydenhuollon palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

- Asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla,
- Asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- Asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykkinen 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.

Vanhan viertotien asumisyksikön työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta SPro-järjestelmään. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön esihenkilölle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Sosiaali- ja terveystoimialan 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, esimerkiksi 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.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	Esihenkilö	Viipymättä ilmoituksen saapumisesta	Esihenkilö
SPro	Esihenkilö	Viipymättä ilmoituksen saapumisesta	Esihenkilö

Työsuojelupakki	Esihenkilö käsittelee työntekijän kanssa vaara- ja uhkatilanneilmoitukset	Ilmoitukset käsitellään viipymättä ja niistä keskustellaan osana henkilökunnan kokouksia	Esihenkilö

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

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

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

Tuen ja ohjauksen tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaan työikäisten asumispalvelujen toteuttamissuunnitelma tehdään moniammatillisesti yhdessä yksikön sosiaaliohjaajan, omaohjaajan sekä tarvittessa sairaanhoitajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelman lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä toipumisen mahdollisuudet.

Asumispalvelujen toteuttamissuunnitelma kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Lisäksi suunnitelmassa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa.

Työikäisten asumispalveluiden toteuttamissuunnitemassa selvitetään asiakkaan perhe- ja ihmissuhteet sekä läheisverkosto, elämänhistoria, toimintakyky, arjessa selviytyminen ja avuntarve, taloudellinen tilanne, päihteiden käyttö sekä muut olennaiset asumiseen vaikuttavat tekijät. Toteuttamissuunnitelmassa keskustellaan myös asiakkaan tulevaisuuden toiveista ja haaveista, sekä pohditaan konkreettisia keinoja niiden saavuttamiseksi.

Vanhan viertotien asumisyksikön asiakkaiden terveydenhoidon vastuu on julkisissa terveyspalveluissa.

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Yksikön henkilökunta arvioi asiakkaan tilannetta moniammatillisena tiiminä muiden hoitoon ja tukeen osallistuvien tahojen kanssa.

4.3.2 Ravitsemus

Vanhan viertotien asumisyksikön asiakkaat vastaavat itse ravitsemuksestaan. Työntekijät ohjaavat ja neuvovat asiakkaita ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa asiakkaita avustetaan esimerkiksi kauppa asioinnissa ja tarvittavien palveluiden hankkimisessa, kuten kauppa- tai ateriapalvelu.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää asiakasturvallisuutta. Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Työntekijä / opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esihenkilölleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Tartuntatautilakiin liittyvät ohjeistukset ja velvollisuudet käsitellään työyhteisössä. Esihenkilöt keräävät tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttävät ne rokotuksen voimassaoloajan tietoturvallisesti.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Yksikössä 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 tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Yksikössä 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

Ohjeistus liittyy käsihygieniaan, suojainten käyttöön ja turvallisiin toimintatapoihin. Toiminnassa noudatetaan lisäksi muita toimialan hygieniaohjeita ja ajankohtaisia ohjeistuksia. Konsultaatioapua saa tarvittaessa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Yksikön sairaanhoitajat tarjoavat yksikön asiakkaille ja heidän lähipiirilleen C-hepatiitti ja HIV -pikatestausta. Testaustoimintaa valvoo Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Asiakkaiden yksilöllisessä asumispalvelun toteuttamissuunnitelmassa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi muun muassa tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus sekä työntekijöillä että asiakkailla ja heidän omaisillaan sekä muilla vierailijoilla. Väärinkäytön ehkäisemiseksi käsihuuhdetta ei ole käytettävissä yksikön yleisissä tiloissa.

4.4 Lääkehoito

Yksikössä ei ole lääkehoitoa. Lääkehoidosta vastaa asiakkaan hoitotaho. Asiakkaiden lääkehoidon seuranta ja tukitoimet on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Vanhan viertotien asumisyksikössä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, joista molemmat ovat lääkevastaavia. He tuntevat lääkkeitä koskevat ohjeet ja edistävät ohjeiden hyödyntämistä työyksikössä. Lääkevastaavat ja yksikön esihenkilö varmistavat ja kehittävät työyksikön lääkehoidon ja -huollon turvallisuutta sekä perehdyttävät uudet työntekijät ja sijaiset. Lääkevastaavilla on lääkehuoltoon liittyviä tehtäviä kuten lääkkeiden tilaus yhdessä asiakkaan kanssa sekä vanhenevien lääkkeiden seuranta.

Lääkehoidon seurannan kannalta neljä keskeisintä riskitekijää ovat:

- Tietoa asiakkaan kotona käyttämistä lääkkeistä on harvoin saatavilla
- Lääkkeitä väärinkäyttävät asiakkaat (huumaus- ja päihtymystarkoituksessa)
- Asiakkaat ovat lääkekielteisiä ja sitoutuvat huonosti lääkehoitoon
- Asiakkailla on usein päihdetaustaa

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Sosiaali- ja terveystoimen toimintaohjeen TOIM045 mukaan työyksiköiden tulee varautua säteilyonnettomuuteen ja radioaktiivisen jodin laskeumaan. Jokaista kiinteistön tiloissa olevaa alle 40-vuotiasta henkilöä kohden on varattu 1 joditabletti (Jodix 130 mg). Henkilöllä tarkoitetaan kaikkia tiloissa oleskelevia asiakkaita, potilaita, työntekijöitä ja muita henkilöitä.

Lääkkeiden käyttökelpoisuus tarkistetaan terveystiimin lääkevarastossa säännöllisesti. Vanhentuneet ja muuten käyttöön soveltumattomat lääkkeet toimitetaan hävitettäväksi ohjeistuksen mukaisesti.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laite- ja tarvikehankinnat tehdään yksikön tarpeiden mukaisesti. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat muun muassa alkometri, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit. Sosiaali- ja terveystoimen lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniikan keskus sekä laitetoimittajat. Asumisyksikön esihenkilö ja työryhmä vastaavat siitä, että yksikössä toimitaan ohjeen mukaisesti ja potilasturvallisuutta edistäen.

Henkilökohtaiset apuvälineet esimerkiksi rollaattori ja pyörätuoli lainataan Helsingin kaupungin Apuvälinepalveluista, joka vastaa myös apuvälineiden korjauksesta ja huollosta.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: yksikön johtaja

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Vanhan viertotien asumisyksikköön hakeudutaan Asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyöryhmän sosiaalityöntekijän tekemän tuetun asumisen palvelutarpeen arvion ja sas-työryhmän tekemän myönteisen palvelupäätöksen kautta (SAS-prosessi).

Ennen muuttoa asiakas käy yksikössä tutustumiskäynnillä. Käynnin yhteydessä asiakkaalle esitellään asunto sekä yksikön yhteiset tilat, keskustellaan hänen toiveistaan sekä yksikön toimintaperiaatteista. Tutustumiskäynnin jälkeen asiakas voi arvioida halukkuuttaan muuttaa yksikköön.

Vuonna 2024 keskimääräinen jonotusaika yksikköön oli noin kahdeksan kuukautta.

5.2 Asiakkaan palvelun suunnittelu

Vanhan viertotien asumisyksikössä asiakkaan palvelu arvioidaan ja suunnitellaan moniammatillisesti. Ohjauksen ja palveluiden tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen työikäisten asumispalvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Asiakastietojärjestelmään (Apotti) kirjataan asiakkaan arkeen liittyviä sekä asiakkaan kanssa sovittuja asioita ja niiden toteutumista. Näiden merkintöjen tehtävänä on täydentää asiakkaalle laadittua suunnitelmaa. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan elämäntilanteen olennaisesti muuttuessa.

5.3 Asiakkaan 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. Tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä huomioimaan kanssaihmisten oikeus koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakkaan tuki perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Tukitoimia 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. Tällaisissa tilanteissa henkilökunta kutsuu paikalle virkavallan, joka hoitaa asiakkaan rajaamisen, mikäli neuvottelu asiakkaan kanssa ei tuota toivottua tulosta.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta määrittelee yksikön asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet. Yksikön henkilökunta toimii vuokranantajan edustajana ja puuttuu tilanteisiin,

- Jos vuokralainen laiminlyö suorittaa vuokran säädetyssä tai sovitussa ajassa;
- Jos vuokraoikeus siirretään taikka huoneisto tai sen osa muutoin luovutetaan toisen käytettäväksi vastoin tämän lain säännöksiä;
- Jos huoneistoa käytetään muuhun tarkoitukseen tai muulla tavalla kuin vuokrasopimusta tehtäessä on edellytetty;
- Jos vuokralainen viettää tai sallii vietettävän huoneistossa häiritsevää elämää;
- Jos vuokralainen hoitaa huoneistoa huonosti; tai
- Jos vuokralainen huoneistossa rikkoo, mitä terveyden tai järjestyksen säilyttämiseksi on säädetty tai määrätty.

Yksikön toimintaperiaatteista sovitaan asiakkaiden allekirjoittamalla Vanhan viertotien asumisyksikön asumissopimuksella.

5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

Vanhan viertotien asumisyksikössä tuetaan yhteisöllisyyttä ja asiakkaita kannustetaan osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Osallisuuden toteutuessa asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin muun muassa antamalla palautetta yksikön työntekijöille ja esihenkilöille sekä osallistumalla kuukausittaiseen asukaskokoukseen.

Asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus osallistua, asiakkaan suostumuksella, häntä koskevien asioiden käsittelyyn.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Asiakaspalautetta saadaan muun muassa asiakastapaamisten, yhteisten tapahtumien ja asukaskokousten yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilöille päivittäisten kohtaamisten kautta sekä puhelimitse ja sähköpostitse.

Asiakas ja omaiset voivat antaa palautetta myös yhteisissä tiloissa olevien palautelaatikoiden, sekä Helsingin kaupungin palautekanavan kautta https://palautteet.hel.fi/palaute-lomake .

Palautetta kerätään myös vuosittaisella asiakaskyselyllä.

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

Asiakaskokemus ja palvelun laatu ovat osa yksikön vuosittaisten tavoitteiden ja toimenpiteiden määrittelyä.

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
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä https://securemail.hel.fi
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

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

Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle: https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf

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 tai englanniksi: https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-291-muistutus-eng.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-, terveys- ja pelastustoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan 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.

Vanhan viertotien asumisyksikön 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 tehtävänkuvaa ja kelpoisuutta. Osaaminen varmistetaan hyvällä perehdytysohjelmalla. Riittävä kielitaito selvitetään rekrytointivaiheessa.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Johtaja	1	
Sairaanhoitaja	2	
Sosiaaliohjaaja	4	
Ohjaaja	13	
Yhteensä	20	0,16

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytyksestä ja osaamisesta huolehditaan työyksikössä järjestämällä perehdytystä uusille työntekijöille perehdytyssuunnitelman mukaisesti ja varmistamalla perehdytys keikkatyöntekijöille. Osaamisen johtamisella varmistetaan henkilöstön osaaminen ja laaditaan suunnitelmaa tulevista koulutuksista. Onnistumiskeskusteluista saadaan tietoa henkilöstön kehittymis- ja osaamistarpeista, joiden pohjalta laaditaan suunnitelma.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esihenkilölle. 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

Vanhan viertotien asumisyksikön esihenkilö ja yhteistoimintavastaava toimivat yhteistyössä työryhmän kanssa työolosuhteiden sekä työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Työturvallisuus ja työhyvinvointi ovat osa yksikön viikkokokouksia sekä vuosittaista tavoitteiden ja toimenpiteiden määrittelyä. Työryhmä osallistuu säännöllisesti työnohjaukseen.

Työntekijöiden työhyvinvoinnin mittareina käytetään:

- vuosittain vaarojen arvioinnin yhteydessä henkisten kuormitustekijöiden kartoituskysely
- kahden vuoden välein Kunta10 tutkimus
- kahden vuoden välein Helsingin kaupungin Fiilari kysely

Työryhmä huomioi turvallisuuteen liittyvät näkökohdat osana päivittäistä toimintaa. Vaaratapahtumien käsittely on kuvattu kohdassa 4.2, tekniset ratkaisut kohdassa 7.4 ja riskien hallinta kohdassa 3.1. Yksikössä työskentelee vähintään 2 ohjaaja per työvuoro. Yksikön turvallisuussuunnitelma kattaa myös toimintaohjeet poikkeustilanteissa.

Työturvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan aina Työsuojelupakki-työkalua käyttäen. Työntekijät ilmoittavat läheltä piti -tilanteista sekä vaara- ja uhkatilanteista Työsuojelupakissa. Myös työtapaturmat kirjataan esihenkilön toimesta Työsuojelupakissa. Kts. tarkemmin kohta 4.1.1

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 tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Vanhan viertotien asumisyksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa “Tavanomaiset varotoimet”–ohjetta, jotka liittyvät käsihygieniaan, suojainten käyttöön ja turvallisiin toimintatapoihin, lisäksi noudatetaan muita hygieniaohjeita tai ajankohtaisia toimialan ohjeistuksia. Konsultaatioapua saa tarvittaessa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

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

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus sekä työntekijöillä että asiakkailla ja heidän omaisillaan sekä muilla vierailijoilla.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Vanhan viertotien asumisyksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on kuvattu käytössä olevien laitteiden kuten paloilmoittimen, kulunvalvontakameroiden ja hälytyslaitteiden käytön periaatteet.

7.1 Toimintaympäristö

Yksikössä on yhteensä 116 asuntoa. Yksiöitä sekä seitsemän kaksiota ja 3 inva-asuntoa. Asukaspaikkoja on 123. Asunnot vuokrataan peruskalustettuna (sänky, patja, tyyny, peitto, nojatuoli, pöytä ja kaksi tuolia sekä astiasto). Asuntoon kuuluu wc/suihkutila, keittolevyt, jääkaappi ja mikroaaltouuni. Asukkailla on lisäksi käytettävissään saunoja, yhteisiä oleskelutiloja ja keittiöitä, monitoimitila, puutyöverstas, askartelutila, atk tilat sekä kuntosali. Yksikön piha-aluella on asukkaiden käytössä pelikenttä, pingis, grilli sekä ulkoshakki.

Yksikön henkilökunnalla on käytössään seitsemän toimistotilaa asiakasvastaanottoon; kaksi ohjaajilla, kaksi sosiaaliohjaajilla, yksi sairaanhoitajilla sekä yksi johtajalla. Yksikössä on lisäksi kaksi erikseen varattavaa toimistotilaa rauhalliseen työskentelyyn sekä asiakas- ja verkostotapaamisia varten.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Osa yksikön asiakkaista käyttää huumausaineita. On mahdollista, että käytettyjä neuloja saattaa löytyä asunnoista tai yksikön yhteisistä tiloista. Tällöin on aina riski pistostapaturman syntymiselle.

7.2.2 Terveydensuojelulain 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. Vanhan viertotien asumisyksikössä käytetään pistosuojakäsineitä suojautumisessa. Asukkaita ohjataan ja neuvotaan käyttövälineiden turvalliseen käsittelyyn. Käyttövälineet on mahdollista luovuttaa yksikön henkilökunnan hävitettäväksi.

7.3 Ympäristötyö

Vanhan vierototien asumisyksikön ekotukihenkilöinä toimivat kaksi yksikön ohjaajaa. Ekotukihenkilöt ohjaavat ja kannustavat sekä asiakkaita että työntekijöitä ympäristön kannalta kestävämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella.

Yksikkö noudattaa 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 kiinteistön omistajalle. Henkilöstö ja asiakkaat vastaavat lajittelusta. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu yksikölle, toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Vanhan viertotien asumisyksikössä on henkilöturvajärjestelmä (vartijakutsu), jolla varmistetaan henkilökunnan turvallisuus työtehtävissä. Tallentava kameravalvontajärjestelmä kattaa yksikön ulkoalueen ja sisätilojen yhteiset tilat. Laitteiden toimivuudesta vastaa toimialan Turvallisuus- ja riskienhallinta yksikkö.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi Palvelukeskus Helsingin turvapuhelinpalvelu tai etähoito.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Kiinteistön ylläpidosta ja huollosta vastaavat Heka Oy Erityisasunnot sekä Heka Oy kiinteistöhuolto. Vartijakutsun tukipalvelusta vastaa Palmia Oy, hälytyskeskus. Siisteydestä ja hygieniasta vastaavan Palmia Oy:n laatua seurataan yksikön esihenkilön ja Palmia Oy:n kanssa yhteistyössä.

7.5.1 Kuljetukset

Yksikön asukkaiden muutoissa avustaa tarvittaessa Asumisen tuen kuljetustiimi. Kuljetustiimi hoitaa myös kalustehankintakuljetuksia sekä Sorttiaseman kuljetuksia.

Tarvittaessa asiakaskuljetuksiin voidaan käyttää julkisen liikenteen kertakäyttölippuja (HSL) tai taksia.

7.5.2 Ateriapalvelut

Vanhan viertotien asumisyksikön toimintaan ei kuulu ateriapalveluita.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Vanhan viertotien asumisyksikön omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Yksikön omavalvonta on osa vuosittaista toiminnan arviointia ja tavoitteiden sekä toimenpiteiden asettamista. 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, esimerkiksi ilmoitustaululla.

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Suunnitelman hyväksyntä 27.2.2025

Hannu Suvanto, Vanhan viertotien asumisyksikön johtaja

Maria Lindblom, Asumisen tuki, tuetun asumisen päällikkö

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala,

Sosiaali- ja terveyspalvelut

Vanha viertotie 22 A B
PL 7340
00099 Helsingin kaupunki

www.hel.fi