

Helsinki

Sosiaali- ja terveystoimiala,
sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut,

Kotona asumista tukevat palvelut ja
ympäri vuorokautiset vanhusten
hoivapalvelut,

Kontulan monipuolinen palvelukeskus -
omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Johdanto.....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	6
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	7
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	8
4 Johtamisjärjestelmä	10
5 Laadunhallinta.....	11
6 Riskienhallinta	12
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	12
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	13
6.2.1 HaiPro	13
6.2.2 SPro.....	14
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	14
6.2.4 Työsuojelupakki	15
6.3 Korjaavat toimenpiteet	16
6.4 Riskien arviointi yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa.....	16
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	16
7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko.....	16
7.2 Asiakassuunnitelma sekä hoito- ja palvelusuunnitelma	17
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	18
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	18
7.5 Asiakkaan kohtelu	19
7.6 Osallisuus.....	19
7.7 Sosiaali ja potilasasiamies	20
7.8 Sosiaali- ja terveystieteiden neuvonta.....	21
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	22
8 Palvelun sisällön omavalvonta	23
8.1 Palvelun saatavuuden määräajat	23
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	23
Terveys- ja sairaanhoito	23
Lääkehoito	25

Helsinki

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	26
Ravitsemus.....	27
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	29
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet	30
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut.....	31
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	32
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	32
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne	33
9.3 Rekrytointi ja työhön perehtyminen	33
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	34
9.5 Henkilöstön rokotukset	36
10 Tukipalvelut.....	37
10.1 Toimitilat	37
Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen tilat:.....	38
10.2 Kuljetukset.....	38
Päivätoiminnan kuljetukset	38
Kiireettömät kuljetukset	39
Kiireelliset kuljetukset.....	39
10.3 Ympäristötyö.....	39
Siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt	40
10.4 Teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	40
11 Tietoturva ja tietosuojat.....	41
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	42
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely	42
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	42
12 Seuranta ja raportointi.....	43
13 Arkistointi.....	43
14 Suunnitelman hyväksyntä	43
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla	44
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	46
Liite 3 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.....	48

Johdanto

Omavalvonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden, asukkaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omavalvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omavalvonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

[Terveystieteiden laiton laki 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 terveystieteiden palveluista eli ns. [vanhuspalvelulaki tuli voimaan 1.7.2013 \(980/2012\)](#). Tämän lain 23 § koskee toiminnan omavalvontaa ja sen mukaan omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä. Vanhuspalvelulain toteuttamisen tueksi on julkaistu [Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019](#). Laatusuosituksen tarkoituksena on tukea kuntia niiden iäkkäiden palvelujen uudistustyössä sekä varautumisessa väestön ikärakenteen ja toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin.

[Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 \(1301/2014\)](#) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta 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 kerättävän palautteen perusteella

[Kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021](#) määritelmän mukaan potilaalla tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä; asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas silloinkin, kun tarkoitetaan potilasta.

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden toimialalla on yhdistetty omavalvonta- ja potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden kotona asumista tukevien ja ympärivuorokautisen hoivan palveluiden omavalvontasuunnitelma, joka on tehty toimialatason puitesuunnitelman pohjalle.

Helsinki

Yksiköt täydentävät yhteistä pohjaa lisäämällä siihen omat tarkentavat tiedot. Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain. Toimialan yhteinen suunnitelma ja yksikkökohtaiset suunnitelmat ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden hoitokansioihin liitetään tiedote omavalvontasuunnitelmasta ja henkilökunnalta voi pyytää oman kappaleen nähtäväksi.

Omavalvontasuunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista sekä toiminnan kehittämistä seurataan vuosikellon mukaisesti.

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Sairaala-, Kuntoutus- ja Hoivapalveluiden, jäljempänä SKH, omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä johtoryhmän, omavalvontasuunnitelman koordinaattoreiden, asiantuntijoiden ja henkilöstön kanssa. Kunkin yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Sosiaali- ja terveystoimialan organisaatorakenne on:

- toimiala
- palvelukokonaisuus
- palvelu
- yksikkö
- alayksikkö
- työyksikkö

SKH:n omavalvontasuunnitelma kattaa:

- seniori-infon ja HelppiSeniorin asiakasohjauksen
- iäkkäiden ja työttömien palvelukeskustoiminnan
- iäkkäiden, muisti- ja monisairaiden henkilöiden sekä omaishoidettavien päivätoiminnan
- kotihoidon
- gerontologisen sosiaalityön
- iäkkäiden ja alle 65-vuotiaiden monisairaiden henkilöiden ympärivuorokautisen tehostetun palveluasumisen ja laitoshoidon (sisältäen ympärivuorokautisen arviointi- ja kuntoutustoiminnan sekä kriisi- ja lyhytaikaishoidon)

Omavalvontasuunnitelma on täydennetty yksikköä koskevilla omilla tiedoilla ja tarkemmilla käytännön kuvauksilla

SKH:n yhteinen omavalvontasuunnitelma sekä toimintayksikköjen omavalvontasuunnitelmat arkistoidaan paperimuotoisena ja allekirjoitettuna asiakirjakeskukseen (Kavi/Asiakirjakeskus, PL 6000) ne ovat luettavissa <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/organisaatio/skh/ovs>. Arkistossa säilytysaika on 10 vuotta.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain sekä päivitetään aina tarvittaessa toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta vastaa yksikön/ alayksikön toiminnasta vastaava esimies.

Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen esimiehet ja työntekijät ovat osallistuneet tämän omavalvontasuunnitelman tekoon. Esimiehille ja työntekijöille on annettu tehtäväksi täydentää yksikkökohtaisia tietoja suunnitelmaan siten, että kustakin osiosta vastaava esimies on kutsunut työryhmän koolle ja he ovat yhdessä laatineet sisällön suunnitelmaan olemassa olevien prosessien

Helsinki

mukaisesti. Suunnitelma on käyty yhdessä läpi työpaikkakokouksessa ja osastokokouksessa ja sitä on saanut kommentoida. Suunnitelman lopullisen muodon on hyväksynyt yksikön johtaja.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala, sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut.

Yksikön katusoite: Toinen linja 4 A

Postinumero: 00099 Helsingin kaupunki

Postitoimipaikka: PL 6000

Palvelukokonaisuuden vastuuhenkilö: Seija Meripaasi, sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja, p.09 310 5015 (vaihde)

Palvelualue: Idän palvelualue

Yksikön tai alayksikön nimi: Kontulan monipuolinen palvelukeskus

Katuosoite: Kontukuja 5

Postinumero: 00940

Postitoimipaikka: Helsinki

Vastuuhenkilö: Johtaja Leila Koivisto, p. 09 310 61810 leila.koivisto@hel.fi

Palvelukeskustoiminta on matalan kynnyksen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen paikka, joka on tarkoitettu eläkeikäisille ja työttömille helsinkiläisille. Palvelukeskuksissa toimintaa järjestävät oman henkilökunnan lisäksi muun muassa asiakkaat itse, vapaaehtoiset, muut kaupungin toimijat, järjestöt ja seurakunnat. Palvelukeskukset tarjoavat toiminnan ja osallistumisen mahdollisuuksia. Ne toimivat asiakkaiden omia voimavaroja hyödyntäen ja heidän aktiivisuuttaan ja osallisuuttaan vahvistaen. Osassa palvelukeskuksia järjestetään ruotsinkielistä toimintaa.

Päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja kuntoutumista tukevaa toimintaa, jolla edistetään kotona asuvien iäkkäiden henkilöiden toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita. Päivätoiminnan tavoitteena on tukea ensisijaisesti muistisairaiden asiakkaiden ja/tai omaishoidettavien kotona asumista, ylläpitää omatoimisuutta ja itsenäistä tai tuettua selviytymistä kotioloissa ja tukea omaishoitajien jaksamista. Päivätoimintaa järjestetään kaupungin omissa yksiköissä ja lisäksi kaupunki ostaa päivätoimintaa yksityisiltä palveluntuottajilta.

Gerontologisen sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa iäkkäiden ja alle 65-vuotiaiden muistisairaiden henkilöiden hyvinvointia ja toimintakykyä sekä niitä edistäviä olosuhteita ja yhteisöjen toimivuutta ollen luonteeltaan vuorovaikutukseen pohjautuvaa muutostyötä. Gerontologinen sosiaalityö perustuu yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilanearvioihin ja ratkaisuprosesseihin. Muutostyön tavoitteena on asiakkaalle haitallisten tilanteiden ja olosuhteiden parantaminen. Gerontologisessa sosiaalityössä hyödynnetään asiakkaiden ja heidän läheistensä voimavaroja.

Helsinki

Sosiaalityössä painottuu erityistä tukea tarvitsevien ja vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa toimiminen. Sosiaaliohjauksessa painottuu palvelujen ja etuuksien hakeminen ja niiden käyttämiseen liittyvä työskentely, arkielämän sujumista tukeva ohjaus ja tuki sekä saattaminen tarvittavien palvelujen ja toimintojen piiriin.

Omaishoitoperheille tarjotaan tukea neljässä alueellisessa omaishoidon toimintakeskuksessa, joiden toiminnan tavoitteena on omaishoitoperheiden hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen. Toimintakeskukset tarjoavat omaishoitoperheille säännöllisesti lakisääteisiä valmennuskursseja, ryhmätoimintaa ja vertaistukea, asiantuntijapalveluita sekä monimuotoista virkistystoimintaa. Palvelu toteutetaan yhteistyössä kolmannen sektorin, eri hallintokuntien ja vapaaehtoisten kanssa.

Lyhytaikaishoito, osavuorokausihoito, arviointi- ja kuntoutustoiminta sekä kriisihoito on tarkoitettu tukemaan asiakkaan kotona asumista sekä omaishoitoa.

Ympäri vuorokautinen tehostettu palveluasuminen, laitoshoido ja alle 65-vuotiaiden monisairaiden asumispalvelu ja laitoshoido. Iäkkäille henkilöille, jotka eivät enää selviydy omassa kodissaan kotihoidon apujen turvin, järjestetään ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa tehostetun palveluasumisen ryhmäkodeissa tai palveluasunnoissa. Pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoshoidona, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai jos se on iäkkään henkilön turvallisen hoidon kannalta perusteltua. Hoiva ja huolenpito perustuvat yksilölliseen, asiakkaan tarpeista lähtevään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Alle 65-vuotiaiden monisairaiden asiakkaiden pitkäaikainen, ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen järjestetään omissa asumispalveluyksiköissä sekä ostopalveluna. Tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa toteutetaan monialaista yhteistyötä asiakkaan, omaisten, vastuuhoidajan ja moniammatillisen tiimin kanssa.

Kontulan monipuoliseen palvelukeskukseen kuuluu 13 ympärivuorokautisen hoidon ryhmäkotiä, joissa on yhteensä 196 asukaspaikkaa, 2 päivätoimintayksikköä yhteensä 24 paikkaa sekä palvelukeskus. Ryhmäkodeissa Pohjantähti ja Kantola järjestetään arviointi- ja kuntoutustoimintaa ja ryhmäkoti Vaskooli on tarkoitettu lyhytaikaishoitoon tukemaan omaishoitoa. Kerroksessa kaksi sijaitsee myös Itäisen kotihoidon kahden lähipalvelualueen tilat.

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

[Helsingin kaupunkistrategia vuosille 2017 – 2021](#) on - Maailman toimivin kaupunki, jonka viisi teemaa ovat:

1. Maailman toimivin kaupunki
2. Kestävän kasvun turvaaminen kaupungin keskeisin tehtävä
3. Uudistuvat palvelut
4. Vastuullinen taloudenpito hyvinvoivan kaupungin perusta

Helsinki

5. Helsinki vahvistaa ja monipuolistaa edunvalvontaansa

Sosiaali- ja terveystoimialan toiminnan perusajatus on: Tulit juuri oikeaan paikkaan! Miten voimme auttaa?

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Tavoitteena on, että sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kaupunkilaisia kannustetaan ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan. Tavoitteena on, että sosiaali- ja terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen ja asiointin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan. Käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluita kehitetään ja uudenlainen johtamista uudistetaan uusia toimintamalleja tukevaksi. Tavoitteena on parantaa yhtäaikaisesti palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteena on, että:

- asiakkaaksi tulo on monikanavainen, koordinoitu kokonaisuus, jonka jokainen vaihe tuottaa asiakkaalle lisäarvoa.
- asiakkaaksi tulossa hyödynnetään sähköisiä palveluja.
- asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti.
- asiakkaille tehdään yksi yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma.
- saatavuutta lisätään myös aukioloaikoja laajentamalla.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa on palvelukeskustoimintaa ikääntyneille ja työttömille helsinkiläisille. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ikääntyvien toimintakykyä ja tukea kotona asumista. Toimintaa kehitetään vastaamaan ikäihmisten muuttuvia tarpeita. Kontulan monipuolinen palvelukeskus tarjoaa myös arviointia ja kuntoutusta sekä pitkäaikaista ja lyhytaikaista asumispalvelua ryhmäkodeissa heille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa ja hoitoa.

4 Johtamisjärjestelmä

Jokainen ammattilainen vastaa omasta työstään ja osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatupoikkeamista vuosisuunnitelman mukaisesti (kts. kohta 12 Seuranta ja raportointi). Palautetietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen johtamisen vastuuhenkilöt:

Monipuolisen palvelukeskuksen johtaja Leila Koivisto puh. 09 31061810

Palvelupäällikkö Maija Hyttinen puh. 09 31061815 (myös johtajan sijainen)

Palvelukeskus ja päivätoiminta vastaava ohjaaja Anitta Thessman, puh. 310 41820

osasto 2 osastonhoitaja Maria Helander p. 09 310 68121

osasto 3 osastonhoitaja Pirjo Myllymäki p. 09 310 61829

osasto 4 osastonhoitaja Heli Vartiainen p. 09 310 73305

osasto 5 osastonhoitaja Katja Lahtinen p. 09 310 41833

osasto 6 osastonhoitaja Kaisa Honkanen p. 09 310 73302

Palvelujen uudistamisen yhteydessä on uudistettu myös johtamismalli. Henkilöstö osallistuu laadun kehittämistyöhön ja kuntalaiset otetaan mukaan palvelujen suunnitteluun.

Alla olevassa kuvassa on havainnollistettu johtamismallia. Valmentavalla esimiestyöllä tiimit ohjataan toimimaan itseohjautuvasti ja henkilöstö osallistuu toiminnan kehittämiseen erilaisissa työryhmissä ja johtoryhmässä.



5 Laadunhallinta

Toiminnan laatu sekä asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla toimintaa kehitetään neljän näkökulman eli nelimaalin kautta. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus sekä tuottavuus. Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään.

SKH palvelukokonaisuudessa laatua arvioidaan monella eri tasolla. Yhtenäisiä laatujärjestelmiä ovat muun muassa Euroopan laatupalkintomalli (EFQM), tasapainotettu tulokortti (BSC) ja Resident Assessment Instrument (RAI), joka on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö. RAI on asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laadinnan sekä laadunarvioinnin työkalu.

Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja -työkaluja. Strategian toteutumista seurataan käyttösuunnitelman sitovien tavoitteiden sekä terveys- ja hyvinvointi-indikaattorien avulla. Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti ja niiden perusteella kehitetään toimintaa (kts. kohta 12 Seuranta ja raportointi).

Asiakaskokemusta mitataan saadun palautteen kautta (kyselyt, palautelaatikko, asiakas- ja asukasneuvosto, ryhmäkotien yhteisökokoukset, Helsingin kaupungin sähköinen palautejärjestelmä), kahdesti vuodessa järjestettävien Tule- ja vaikuta-tilaisuuksien kautta sekä omaisille järjestettävissä tilaisuuksista.

Henkilöstökokemusta mitataan heille suunnattujen kyselyiden (Kunta10, työhyvinvointikysely) pohjalta ja mittaamalla henkilöstön vaihtuvuutta. Henkilökunnan tyytyväisyyttä mittavat myös kehityskeskustelu tai sparrausvarit oman esimiehen kanssa.

Palautteita käsitellään asiakas- ja asukasneuvostoissa ja henkilökunnan kokouksissa (yhteistoimintakokoukset, osastokokoukset). Omaisten ja asukkaiden kanssa käydään vuosittain, hoitojakson aikana tai tarpeen mukaan hoitoneuvotteluja, joista saadaan arvokasta tietoa ja palautetta toimintaamme liittyen. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Vaikuttavuutta, tuottavuutta ja hoitotyön laatua seurataan RAI-arviointijärjestelmän, kirjaamisen auditointien ja HaiPro- sekä Spro-ilmoitusten perusteella. Palvelukeskuksen toiminnan laatua seurataan palautteen ja kyselyjen lisäksi mittaamalla kävijämääriä suhteessa toiminnan luonteeseen, huomioiden erityistä tukea tarvitsevien ryhmät. Yksikössä toimii hoitotyön vastuualueryhmiä, joissa toimintaa kehitetään tutkitun tiedon perusteella. Näyttöön perustuvaa toimintaa kehitetään yksikön oman tutkimusklubin avulla.

Laatuun liittyvä tieto käsitellään tiimeissä, osastokokouksissa, vastuualueryhmissä, yt-kokouksissa sekä esimieskokouksissa. Henkilökunta osallistuu vuosittain oman ammattialansa täydennyskoulutukseen kehittääkseen osaamistaan.

6 Riskienhallinta

[Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017 – 2021](#) linjaa, että potilas- ja asiakasturvallisuuden tulee näkyä rakenteissa ja käytännön toiminnassa. Palvelujen tulee olla vaikuttavia ja turvallisia. Asiakkaat ovat yhdenvertaisia toimijoita palveluprosessissa ja sen suunnittelussa, jolloin jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa.

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

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

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

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Toimintaa kehitetään aktiivisesti esiin tulleiden huomioiden pohjalta.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, asiakkaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä, vastuu tästä on esimiehellä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi, raportointi sekä jatkotoimien suunnittelu ja toteuttaminen. Käsittelyyn kuuluu myös keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vakavista ja korvattavista haittatapahtumista informoidaan asiakasta ja/ tai omaista korvausten hakemiseksi.

Esimiehet ja henkilökunta saavat hallinnon kehittämispalveluista tukea järjestelmien tekniseen käyttöön ja järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämiseen. Kehittämispalvelujen asiantuntijat nostavat myös esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja sekä tukevat vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä.

6.2.1 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Liitteessä 1 on sosiaali- ja terveystoimialan ohje HaiPro-ilmoitusten käsittelemiseksi. Koottua ja analysoitua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa toimitaan liitteen 1 mukaisesti: osastokokouksissa osastonhoitajan johdolla käydään tulleet HaiPro-ilmoitukset läpi vähintään kerran kuussa yhdessä henkilökunnan kanssa. Osastonhoitajan vastuulla on, että HaiPro-ilmoitus tulee loppuunkäsiteltyä HaiPro-järjestelmässä.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa palvelupäällikkö kerää koko palvelukeskuksen HaiPro-ilmoitukset, joita käsitellään esimieskokouksessa neljä kertaa vuodessa. Tällöin arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen/kehittämiseen.

Vakavat HaiPro-ilmoitukset käsitellään välittömästi esimieskokouksessa. Tällöin koko palvelukeskuksen esimiehet arvioivat yhdessä toimintatapoja.

Helsinki

6.2.2 SPro

Sosiaalihuoltolaki edellyttää työntekijöitä ilmoittamaan viipymättä työnantajalle havaitsemansa epäkohdat asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitukset raportoidaan SPro-järjestelmässä. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveydenhuollon palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. 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.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen käynnistämään toimet epäkohdan poistamiseksi ja ilmoittamaan asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa toimitaan erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. SPro ilmoitukset käsitellään ja mahdolliset kehittämistoimet kunkin tapauksen kohdalla toimeenpannaan välittömästi siinä yksikössä, johon ilmoitus on ohjautunut. Osastonhoitajan johdolla käydään tulleet SPro-ilmoitukset läpi vähintään kerran kuussa yhdessä henkilökunnan kanssa. Osastonhoitajan vastuulla on, että SPro-ilmoitus tulee loppuunkäsiteltyä SPro-järjestelmässä.

Kontulan monipuoliseen palvelukeskukseen ohjautuneet SPro ilmoitukset käydään läpi esimieskokouksissa neljä kertaa vuodessa, josta ne raportoidaan edelleen palvelualueen johtoryhmään. Välittömiä toimia vaativat SPro ilmoitukset raportoidaan palvelualueen johtoryhmälle mahdollisimman nopeasti.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 yhtenä tavoitteena on, että vuoteen 2021 mennessä vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa, osoitettu riittävät voimavarat ja osaaminen on riittävää. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta.

Helsinki

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan tilannetta jossa asiakkaalle on aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma 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.

HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittely -osio otettiin käyttöön toimialalla syksyllä 2018. [Vakavien vaaratapahtumien selvittely](#) -toimintaohje ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Työsuojelupakki on myös työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan.

Työsuojelupakin avulla voi:

- 1) tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia
- 2) toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja
- 3) hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja
- 4) laatia johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa työntekijä tekee yhdessä lähiesimiehen kanssa työtaturma- tai turvallisuuspoikkeamailmoituksen työsuojelupakkiin.

Turvallisuuspoikkeamailmoitukset ovat läheltä piti -tilanteita tai uhka- ja väkivaltatilanteita, jotka ovat kohdistuneet työntekijään. Turvallisuuspoikkeamailmoitukset käsitellään osastokokouksissa osastonhoitajan johdolla vähintään kerran kuukaudessa. Ilmoitusta tehdessä arvioidaan vaaratapahtumaan johtaneet tekijät työsuojelupakin ilmoitus pohjan mukaisesti.

Osastonhoitaja päivittää vuosittain työpaikan vaarojen arvioinnin yhdessä yt-vastaavan kanssa työsuojelupakin pohjan mukaisesti.

Vakavissa uhka- ja väkivaltatilanteissa otetaan yhteys Helsingin Kaupungin turvallisuuspäällikköön ja/tai poliisiin. Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen turvallisuus- ja suojelujohtajana toimii palvelukeskuksen johtaja.

6.3 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä esimies tekee seurantakirjaukset ja -ilmoitukset järjestelmiin.

6.4 Riskien arviointi yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa

Yksiköissä tunnistetaan toimintaa koskevat oleelliset riskit, keinot niiden ehkäisyyn, toimenpiteet riskin toteutuessa ja kehittämistoimenpiteet. Riskit on kuvattu yksiköiden omiin omavalvontasuunnitelmiin kyseisiin asiakohtiin esim. hygieniaan, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen suostumuksellaan/tarvittaessa myös omaisen, läheisen tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti ja moniammatillisesti yhteisenä työnä. 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 vähäisyys tai kipu.

Arviointi- ja kuntoutusosastolle sekä lyhytaikaishoitoon asiakkaat tulevat asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjaus tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaalle ennen jaksolle saapumista. Arviointi- ja kuntoutusjaksolla asiakkaan tarpeita arvioidaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan, omaisten ja moniammatillisen tiimin kanssa. Tarvittaessa palvelutarpeen arviota päivitetään yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa. Jakson jälkeen asiakas joko kotiutuu palveluiden turvin tai ympärivuorokautisen hoitopaikan hakuprosessi käynnistetään. Ympäri vuorokautista hoitopaikkaa asiakas voi hakea itse tai paikkaa voidaan hakea viranomaisten toimesta.

Ympäri vuorokautiseen hoitoon asiakas ohjautuu sijoitusprosessin kautta. Kaikille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Sosiaaliohjaaja avustaa tarvittaessa asukkaita ja omaisia muuttoon ja sosiaalietuuksien hakemiseen liittyvissä kysymyksissä.

7.2 Asiakassuunnitelma sekä hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan asiakassuunnitelmaan, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Asiakassuunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Asiakassuunnitelma laaditaan ja arvioidaan Helppi-seniori yksikössä.

Asiakkaalla on oikeus omatyöntekijään koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijän on oltava pääsääntöisesti sosiaalihuollon ammattihenkilö. Omatyöntekijänä voi toimia myös terveydenhuollon ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijä voidaan nimetä joko HelppiSeniorista tai gerontologisen sosiaalityön yksiköstä. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijä nimetään gerontologisesta sosiaalityöstä. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa täydentää päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma, joka ohjaa asiakkaan päivittäistä hoitoa ja palvelua. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa, jolloin sillä viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Gerontologisen sosiaalityön suunnitelma laaditaan HelppiSeniorin tuottaman palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Sen tarkoituksena on kuvata gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen keinoin yhdessä asiakkaan kanssa tehtävää muutostyötä. Gerontologisen sosiaalityön yksikön asiakkaina ovat pitkäaikaista/ erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat.

Kotihoitoa toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti, joka määrittelee kokonaisvaltaisen kotiin vietävien palveluiden kokonaisuuden ja maksut. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa täydentää kotihoidossa hoitotyön suunnitelma. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa ja laitoshoidossa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, jota täydennetään hoitotyön hoitosuunnitelmalla.

Kotihoidon, päivätoiminnan ja tehostetun palveluasumisen, laitoshoidon ja alle 65-vuotiaiden monisairaiden asumispalvelujen asiakkaille nimetään vastuuhoitaja, joka huolehtii siitä, että hoitosuunnitelma tehdään voimavara-alähtöisesti ja asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä tavoitteet huomioon ottaen yhteistyössä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Hoitosuunnitelma laaditaan moniammatillisesti huomioiden asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asiakkaan omat toiveet, tottumukset ja näkemykset otetaan huomioon hoidon suunnittelussa ja kirjataan asiakkaan suunnitelmaan. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa sovitaan, mitä asiakas itse ja/tai hänen lähipiirinsä tekevät hoitosuunnitelman toteutumiseksi.

Helsinki

Suunnitelmat (asiakas-, palvelu-, ja hoito) tehdään RAI-järjestelmän tietoja apuna käyttäen. Tiedot vastuuhoidajasta ja suunnitelman toteutumisesta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa asiakkaalle suunnitellaan yksilöllinen, asiakkaan tarpeista lähtevä hoito- ja palvelusuunnitelma. Hänelle nimetään vastuuhoitaja, joka vastaa hoidosta yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Moniammatillisen tiimin, asiakkaan ja omaisten kanssa järjestetään hoitokokouksia.

Vastuuhoitaja päivittää hoitosuunnitelman ja tekee väliarvioinnin vähintään kolmen kuukauden välein. RAI arviointia ja mittareita käytetään hoitosuunnitelman pohjana. RAI arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden välein tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

7.3 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.

Asukkaita kannustetaan osallistumaan oman hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja oman elämän valintoihin omien kykyjensä mukaan. Henkilökohtaista vapautta ei rajoiteta ryhmäkodin sisällä, huomioiden kuitenkin asukkaiden turvallisuus. Vaikka asukkaalla ei olisi hoitotahtoa, kyselemme hänen elämänarvoistaan, tottumuksistaan ja tavoistaan, jotta voimme toteuttaa yksilöllistä hoitoa.

7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

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 voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti

henkilön ihmisarvoa kunnioittaen Valviran [liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö](#) –ohjetta noudattaen.

7.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti sekä yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje: [Asiakkaan hyvä hoito ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen 3.9.2018](#).

7.6 Osallisuus

Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. Helsingin osallisuuden periaatteet ovat:

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
- Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen

Sosiaali- ja terveystoimialalla osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaiden tiedon saanti turvataan, yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista tuetaan, kuntalaiset otetaan mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan ja että palveluissa syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa palvelukulttuurin arvona on asiakaslähtöisyys, jota edistetään tukemalla asiakkaan toimijuutta, vahvistamalla asiakkaan osallisuutta ja luomalla yhteisöllisyyttä.

Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteet, asiakasraadit kokemusasiantuntijat, yhdyskuntasosiaalityö ja järjestöavustukset. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa osallisuutta ja vaikuttamista tuetaan ryhmäkodeissa pidettävissä yhteisökokouksissa ja myös asukasneuvostossa. Palvelukeskuksessa toimii asiakasneuvosto, johon valitaan uudet jäsenet kahden vuoden välein.

Palvelukeskuksessa kerätään asiakaspalautteita, jotka käsitellään asiakasneuvostossa sekä työntekijöiden kesken. Palvelukeskuksessa toteutetaan myös Tule ja vaikuta -tilaisuuksia, missä

Helsinki

asiakkaat voivat ideoida toimintaa sekä kuulla ja keskustella palautteista. Vapaaehtoisilta kerätään palautetta vuosittain. Koko talossa on kerätty palautetta Happy or not laitteen avulla.

Palvelukeskustiloja käytetään myös vertaistuelliseen ja omaehtoiseen toimintaan. Osallisuutta ja saavutettavuutta mahdollistetaan esimerkiksi etäkuntoutuksella ja asiakkaiden lähellä oleviin tiloihin jalkautuvalla toiminnalla kuten esimerkiksi naapuruuspiiri-toiminnalla.

7.7 Sosiaali ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja auttaa, kun on avun tarvetta seuraavissa asioissa:

- Hoitoon pääsyn ongelmat
- Hoitopaikan valinnat
- Ongelmia palvelujen toteuttamisessa
- Vaikeuksia ymmärtää päätöstä

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi ottaa myös yhteyttä, kun on kysyttävää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.

Sosiaali- ja potilasasiamies

- Neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Ensisijaisesti asiaa kannattaa selvittää hoitopaikassa tai siellä, missä asiaa on käsitelty. Asiakas voi olla yhteydessä myös sosiaali- ja potilasasiamiehiin, kun tarvitsee tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tai jos kokee, että häntä ei ole kohdeltu hyvin. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja läheiset, kuntalaiset ja yhteistyötahot. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, eivätkä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon, he neuvovat ja ohjaavat.

Puhelinneuvonta on maanantai, keskiviikko ja torstai klo 9 - 11.30, ti klo 12 - 14.30, palvelunumero on (09) 3104 3355.

- Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
- Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies.

Helsinki

7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja eri palvelujen palvelunumeroissa.

Seniori-info puh. 09 310 44556, ma-pe klo: 9 – 15

- Käyntiosoite on Malminkatu 3 F, 00100 Helsinki
- Postiosoite on PL 7160, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköposti on seniori.info@hel.fi
- Internetissä <https://www.hel.fi/seniorit/fi> ja Facebookissa <https://www.facebook.com/stadinseniorit/> ja <https://www.facebook.com/seniorinfohelsingforsstad/>

Seniori-info on puhelin- ja neuvontapalvelu helsinkiläisille senioreille ja heidän läheisilleen. Seniori-infosta saa monipuolisesti tietoa- ja ohjausta Helsingin kaupungin, yritysten ja järjestöjen palveluista. Ikäihmisiä ohjataan tarpeenmukaisesti toimintakykyä tukevan toiminnan, tuen tai palvelun piiriin.

Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä Seniori-infoon myös sähköpostitse, tai tulla tapaamaan työntekijöitä. Puhelinpalvelun ja sähköisten kanavien kautta tapahtuvan neuvonnan lisäksi Seniori-info tekee jalkautuvaa ja etsivää työtä.

Kalasadaman ja Vuosaaren Seniorilaituri -toiminta on kerran viikossa tapahtuvaa matalan kynnyksen kohtaamiseen perustuvaa palvelua.

Terveysneuvonta puh. 09 310 10023

Terveysneuvontaan voi sairaanhoitajalle soittaa ympäri vuorokauden, kun tarvitsee sairauksien hoito-ohjeita.

Päivystysapu puh. 116 117

Numerosta voi kysyä neuvoja ja hoito-ohjeita äkillisiin terveysongelmiin silloin, kun oma terveysasema on kiinni.

Sosiaalipäivystys puh. 0206 96006

Antaa tukea ja neuvontaa myös iltaisin ja viikonloppuisin. Sosiaalipäivystys tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten Seniori infossa, palvelukeskuksissa ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä/ alayksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Sosiaalineuvonta

Sosiaalineuvonta on matalan kynnyksen palvelu, johon ei tarvita ajanvarausta. Yhteystiedot löytyvät www.hel.fi/sosiaalineuvonta. Sosiaalineuvonta palvelee myös chatissa

Kriisipäivystys puh. 09 3104 4222

Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa, sekä tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

Helsinki

Palvelukeskuksessa sosiaali- ja palveluneuvontaa tarjotaan jokaiselle uudelle asiakkaalle yksilöllisten, räätälöityjen palveluiden mahdollistamiseksi. Kaikilla palvelukeskuksissa asioivilla on mahdollisuus saada ns. matalan kynnyksen sosiaalineuvontaa sekä tukea.

Ryhmäkodeissa palveluasumiseen liittyvää sosiaalineuvontaa, etuuksien hakemiseen ja laskutukseen liittyvää neuvontaa, antavat sosiaaliohjaajat.

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksikössä 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 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 sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle 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.

Sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimialan toiminnassa aiheutuneet vahingot korvataan vahingonkorvauslain mukaisesti.

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 kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeessa [PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin on määritelty toimintatavat](#), miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja puutteisiin puututaan välittömästi.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Palvelun saatavuuden määraajat

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat:

- ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille (sovittava 7 arkipäivän sisällä),
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotuki-asiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään terveydenhuoltolaissa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävää heti potilaan asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä hoitoa varten terveyskeskuksissa ja sairaaloissa on päivystysvastaanotot. Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkaille terveyskeskuksissa.

Hoitoon pääsulle on sovitut määraajat. Jos terveyskeskus tai sairaala ei voi tarjota hoitoa säädettyssä ajassa, niiden on hankittava se muualta.

lääkällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta (omaishoidon tuen keskimääräinen odotusaika hakemuksesta päätökseen, säännöllisen kotihoito keskimääräinen odotusaika päätöksestä palvelujen alkamiseen, hoivapalvelujen keskimääräinen odotusaika hoiva-asumisen päätöksestä palvelun alkamiseen).

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksiköissä tulee varmistaa ja ohjeistaa asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito (kroonisten sairauksien hoito/seuranta, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito).

Merkittävimmän riskin asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidossa muodostavat akuutit, äkillisesti muuttuvat tilanteet asiakkaan voinnissa. Riskien minimoimiseksi henkilökunta on ensiapukoulutettu ja talossa on joka päivä kello 7-21 välillä päivystävä sairaanhoitaja. Henkilökunnan tulee myös ylläpitää osaamistaan ja heille mahdollistetaan osallistuminen

Helsinki

täydennyskoulutuksiin. Alla on kuvattu asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon käytännöt palvelukeskuksessamme.

Palvelukeskuksissa, päivätoiminnassa ja gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkäripalveluista vastaa terveysasemat tai kotihoito. Toimitiloissa sekä kotikäynneillä äkillisissä sairaustapauksissa apua tilataan hätäkeskuksesta. Työntekijöiden ensiapukoulutusta pidetään ajan tasalla.

Ympäri vuorokautisessa tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikköön nimetty lääkäri. Asiakkaan vastuuhoidtaja ja muut yksikön hoitajat toteuttavat ja seuraavat asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoa. Yksiköissä käy viikoittain lääkäri, jota voidaan konsultoida muulloinkin virka-aikana. Kiireellisissä tilanteissa konsultoidaan lääkäriä tai sairaalapäivystystä ja lähetetään asiakas tarvittaessa päivystykseen. [Lääketieteellisen hoidon yhteistyökäsikirja monipuolisissa palvelukeskuksissa ja palvelutaloissa 2016](#) määrittelee toimintatavat ja vastuut asiakkaiden hoidossa.

Asiakkaan vastuulääkärillä on kokonaisvastuu asiakkaan tarvitsemista lääkäripalveluista. Lääkärinkäynnit ja lääkärin konsultoinnit valmistellaan huolellisesti etukäteen. Lääkärin tapaaminen on tehostetussa palveluasumisessa asiakkaalle maksullista. Vastuulääkäri tapaa asiakkaan vähintään kerran vuodessa, jolloin tehdään vuosikontrollit ja tarkastetaan lääkitys. Kotihoidossa, tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa vastuuhoidtaja ja tiimien sairaanhoitajat huolehtivat sovitusta seurannasta.

Jos asiakas käyttää yksityislääkärin palveluja, hän maksaa nämä kustannukset itse ja toimittaa hoitoon liittyvät asiakirjat palveluasumisen henkilökunnan ja hoitavan lääkärin tietoon potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Poliklinikka- ja sairaalahoitomaksut sekä kuljetuksen (taksi/ambulanssi) asiakas maksaa itse.

Suunhoidon ja palvelujen tarve sekä toteutus kirjataan hoitotyönsuunnitelmaan osana moniammatillista palvelutarpeen arviointia. Tarvittaessa asiakas ohjataan tutkimukseen ja tarpeenmukaiseen hoitoon suunterveydenhuollon yksikköön. Suunhoidon suunnittelussa hyödynnetään STM:n julkaisua [Toimintamalleja muuttaen parempaan suun terveyteen ikääntyneillä](#). Helsingin kaupungilta löytyy myös esteettömiä suunhoidon yksiköitä joihin pääsee myös vuoteella ja erikoispyörätuolilla. Palvelualueille nimetyt suun terveydenhuollon terveydenedistäjät järjestävät kotihoidon, tehostetun palveluasumisen ja laitoshoidon henkilökunnalle säännöllisesti koulutusta suun terveydestä.

Elämän loppuvaiheen hoito sisältää palliatiivisen hoidon ja saattohoidon STM:n ohjeen [palliatiivinen hoito ja saattohoito](#) mukaisesti. Riittävän varhain puheeksi otettu palliatiivinen hoito ja ajoissa laadittu hoitotahto luovat perustan elämän loppuvaiheen hoidon suunnittelulle. Hoidosta vastaava lääkäri ja hoitotiimi laativat yhteisymmärryksessä asiakkaan, hänen läheistensä tai laillisen edustajan kanssa ennakoivan hoitosuunnitelman, johon sisältyvät hoidon tavoite (hoitolinjaus), tarvittavat hoitokeinot ja hoidon rajaukset.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa ympärivuorokautisen hoivan osastoilla on kotihoidon lääkäri käytettävissä maanantaista perjantaihin virka-aikana joka viikko, poissulkien arkipyhät. Lääkäreillä on ennalta sovitut käyntipäivät jokaisessa ryhmäkodissa kerran viikossa. Lääkäri tekee jokaiselle pitkäaikahoidon asukkaalle vuositarkastuksen sekä on hoitovastuussa arviointi- ja kuntoutusosaston asiakkaiden hoidosta. Tämän lisäksi lääkäri on konsultoitavissa akuuteissa tapauksissa. Virka-ajan ulkopuolella äkillisesti sairastuneiden asiakkaiden asioissa konsultoidaan HUS Malmin sairaalan päivystystä.

Yksikössä on päivystävä sairaanhoitaja paikalla maanantaista sunnuntaihin kello 7-21 välillä. Päivystävän sairaanhoitajan vuoro kiertää osastoilla 2-6. Asiakkaille on mahdollista järjestää myös kotisairaalan palveluja ryhmäkotiin niin, että heidän on mahdollista saada hoitoa omassa ryhmäkodissa eikä sairaalahoito pitkity. Asukas saa elää omassa ryhmäkodissaan elämänsä loppuun asti.

Ympärivuorokautisen hoivan piirissä olevien asukkaiden suun hoito on järjestetty Kontulan terveysasemalla, jonne vastuuhoidtaja varaa vuosittain ajan hammastarkastusta varten. Liikkuva suunhoidon yksikkö (Liisu) on ajoittain asukkaiden ja palvelukeskuksen asiakkaiden käytössä.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan. [STM:n Turvallinen lääkehoito](#) -oppaassa (THL 2016) linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu [turvallinen lääkehoidon toimintaohje 29.11.2017](#), joka sisältää [lääkehoitosuunnitelman](#) ja jokaisen yksikön oman lääkehoitokäytäntöjen kuvauksen.

Toimintaohje sisältää ohjeistuksen työntekijöiden osaamisen varmistamiseen, lupakäytäntöihin ja vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan tarkemmin lääkehoidon sisältöä ja toimintatapoja sekä mahdollisia riskejä ja niihin varautumista. Yksikkökohtaisessa lääkehoitokäytäntöjen kuvauksessa jokainen yksikkö kuvailee, miten käytänteet toteutuvat juuri kyseisessä yksikössä. Esimiehet vastaavat yksiköidensä lääkehoitosuunnitelman mukaisen laadukkaan lääkehoidon toteutumisesta.

Kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa tehostetussa palveluasumisessa lääkkeet ovat asiakkaiden henkilökohtaisia ja itse kustantamia sisältäen haavahoitotuotteet. Lääkehuollosta sovitaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Reseptilääkkeiden annosjakelusta vastaa kaupungin kilpailuttamat apteekit. Akuuttihoitoon tarvittavat lääkkeet voidaan hakea myös muusta kuin sopimusapteekista. Pitkäaikaiseen haavahoitoon (haavahoidon kestänyt yli 3 kk) voi saada osan sidostarvikkeista voimassa olevan omahoitotarvikeohjeistuksen mukaisesti. Ensiaputarvikkeista vastaa toimintayksikkö siltä osin kuin ne eivät kuulu kotihoidon ohjeistuksen mukaisiin, terveysaseman toimittamiin tarvikkeisiin.

Helsinki

Palveluasumisen lyhytaikaishoidon asiakkailla on käytössä omat kotoa tuodut lääkkeet, joiden kustannuksista asiakas itse vastaa. Mikäli lääkkeidenjako ei ole kotihoidon vastuulla, niin omaisen kanssa on neuvoteltava vastuukysymykset. Asiakas tai hänen omaisensa tuo kotoa mukanaan ajantasaisen lääkelistan, käytössä olevien lääkkeiden reseptit tai tiedot e-resepteistä ja käytössä olevat lääkepakkaukset sekä tyhjän dosetin, johon hoitajat jakavat hoidon aikaiset lääkkeet. Mikäli omainen haluaa vastata lääkkeiden jakamisesta, siitä on sovittava kirjallisesti.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa lääkehoidon toteuttamiseen tarvitaan erillinen lääkehoitolupa (LOVE). Tenttien suorittamisen jälkeen luvan suorittaja antaa lääkehoidosta osaamisen näytöt sairaanhoitajalle. LOVE-lupaan kuuluu perehtyminen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. LOVE-luvat uusitaan viiden vuoden välein. Lääkehoidon toteuttamisesta ja siihen liittyvistä asioista on laadittu erillinen lääkehoitosuunnitelma yksikkökohtaisine liitteineen, jonka jokainen lääkehoitoon osallistuva on lukenut ja allekirjoittanut.

Ympäri vuorokautisessa tehostetussa palveluasumisessa suurin osa asiakkaiden lääkkeistä on apteekin annosjakelussa. Riskinä oikean lääkehoidon toteutumiselle annosjakelussa on lääkärin tekemien lääkemutosten vieminen annosjakelupusseihin. ANJA-pussit tilataan kahden viikon jaksoissa sopimusapteekista. Lääkemutokset ANJA-pusseihin ilmoitetaan osaston henkilökunnan, yleensä sairaanhoitajan, toimesta apteekkiin. ANJA-pussit tarkistetaan lääkelistan kanssa, millä varmistetaan se, että lääkemutokset ovat toteutuneet lääkärin ohjeistuksen mukaan. Ympäri vuorokautisen tehostetun palveluasumisen yksikössä apteekin ja hoitohenkilökunnan hyvällä yhteistyöllä varmistetaan lääkehoidon toteutuminen lääkärin määräysten mukaan. Huolellisella työskentelyllä ja kaksoistarkastuksella ehkäistään lääkkeiden antovirheet. Lyhytaikaishoidossa olevien asiakkaiden lääkehoidossa on erityisen tärkeää tieto voimassaolevasta lääkärin määräämästä lääkityksestä.

Kaikki lääkehoidossa tapahtuneet virheet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään, jotka käsitellään osaston lähiesimiehen johdolla yhteisissä kokouksissa.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä, kognitiivisia ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä sekä hoidon laatua arvioidaan säännöllisesti käyttämällä apuna kansallisesti hyväksytyjä arviointimittareita (esim. Audit, MMSE, MNA, RAI, RaVa). Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelun kirjaamisoppaat ohjeistavat hoidon dokumentointia ja arviointia;

- [Kotihoidon kirjaamisopas 28.12.2017](#)
- [TerveysEfficia kirjaamisopas 20.3.2019](#)
- [Kirjaamisopas Pegasos sosiaalihuolto 27.6.2018](#)
- [Pegasoksen käyttö palveluasumisessa 9.3.2018](#)

Asiakas voi seurata hoitoonsa liittyviä asioita Kanta.fi palveluista.

Helsinki

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat perustetaan heti, kun asiakas tulee Kontulan monipuoliseen palvelukeskuksen ryhmäkotiin. Kahden viikon kuluttua asukkaalle tehdään myös RAI-arviointi (ei koske LAH-asiakkaita). Jatkossa hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa ja RAI-arviointi tehdään kahdesti vuodessa tai voinnin muuttuessa. Jokaiselle ympärivuorokautisen hoivan asukkaalle tehdään myös hoitotyön väliarvio kolmen kuukauden välein sekä loppuarvio hoitojakson päättyessä. Päivätoiminnan ja lyhytaikashoidon asiakkaille tehdään väliarvio kahdesti vuodessa ja loppuarvio aina hoitojakson päättyessä.

Kirjaamisen laatua seurataan auditoimalla hoitotyön kirjaamista kahdesti vuodessa ja kahden kuukauden välein tehtävällä RAI-tuloskorttitarkastelulla. RAI-arviointijärjestelmästä saadaan viralliset Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen raportit puolivuositain. Yksikössä seurataan hoitotyön laatua myöskin vuosittaisella hygienia-auditoinnilla sekä kuukausittaisilla ulkoilun seurannoilla. Laatua seurataan myös Hai-pro-raporteista saadun tiedon perusteella sekä asiakaspalautteen perusteella. Kaikessa hoitoon liittyvässä toiminnassa noudatamme Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistusta.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa toimii henkilökunnasta koottuja vastuualue-työryhmiä, jotka käsittelevät laatuun ja kehittämiseen liittyviä asioita. Nämä työryhmät ovat: tiimivastaavat (myös RAI- ja kirjaamisvastaavia), lääkevastaavat, ravitsemusvastaavat, turvallisuus- ja teknologiavastaavat, saattohoitovastaavat, vapaaehtoistyön vastaavat, kinestetikkavastaavat, haavanhoito- ja hygieniaavastaavat, opiskelija- ja perehdytysvastaavat, yhteistoimintavastaavat ja terapiatyön tiimi. Työryhmien kokouksiin osallistuu aina myös esimiehiä. Työryhmien tehtävänä on kehittää omaa vastuualuettaan ja niissä keskusteluun nousevia asioita käsitellään myös esimiesten kokouksissa sekä yksikön yhteistoimintakokouksissa.

Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan [Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia](#). Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso on tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua sekä nopeuttaa sairauksista toipumista.

Asiakkaiden ravitsemustilan arvioinnin, seurannan ja ravitsemusriskin tunnistamiseen hyödynnetään erilaisia mittareita kuten, painon seuranta, BMI, MNA (Mini Nutritional Assessment -arviointi) ja RAI-arviointitietoja.

Asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten asiakkaan toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito. Suunnitelmaan kirjataan ravitsemuksen hoidon tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Asiakas punnitaan säännöllisesti yksilöllisen suunnitelman mukaan noin kerran kuukaudessa, jotta havaitaan tahaton painon lasku. Suunnitelma arvioidaan asiakkaan ravitsemuksen tarpeiden muuttuessa tai vähintään kolmen kuukauden välein.

Palvelukeskustoiminnassa asiakkaalle tarjotaan edullinen ruokailumahdollisuus. Tarjolla on myös ravitsemusneuvontaa ja -luentoja sekä ravitsemukseen liittyvää ryhmätoimintaa.

Helsinki

Ympäri vuorokautisessa tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa kiinnitetään erityistä huomiota miellyttävään ruokailutilanteeseen ja tuetaan asiakkaan valinnan mahdollisuutta, omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Helsingin kaupungilla on tehty [Asukasruokaopas 11.12.2017](#), joka tukee ja ohjeistaa henkilöstöä hyvän ravitsemushoidon toteutuksessa.

Asiakkaan palvelumuoto vaikuttaa siihen millainen ateriakokonaisuus hoidon hintaan kuuluu.

- Ryhmäkodeissa hoito sisältää aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan sekä tarvittaessa yöpöytäruokaa asukkaalle erityisruokavaliot huomioiden.
- Ympäri vuorokautisen tehostetun palveluasumisen asiakas maksaa itse täydennysravintovalmisteet, vitamiinit ym.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa ruokapalvelut tuottaa palvelukeskus Helsinki. Ryhmäkodit tilaavat ateriat ja ns. välitystuotteet (leivät, maidot, margariinit yms.) MYSLI-ohjelmalla.

Asukkailla on mahdollisuus ruokailla lounasaikaan halutessaan ravintolassa. Hoitajat voivat syödä ns. malliaterian asukkaiden kanssa joko ravintolassa tai ryhmäkodeissa. Päivätoiminnassa on ravintolapäiviä, jolloin asiakkaat voivat ruokailla hoitajien kanssa ravintolassa.

Yksikössä kokoontuu ravitsemustyöryhmä, johon osallistuvat ryhmäkodeista valitut ravitsemusvastaavat. Tulokorttitavoitteiden mukaisesti seurataan RAI-laatumittarin tuloksia: BMI alle 20 tai BMI alle 24. Hoitajat arvioivat RAI:n lisäksi omien asukkaidensa ravitsemusta MNA-mittareilla, painon seurannalla ja suunnittelevat asukkaalle ravitsemushoidon yhdessä tiimien kanssa. Tiimeillä on mahdollisuus konsultoida myös ravitsemusterapeuttia.

Ryhmäkodeissa asukkaat osallistuvat toimintakykynsä mukaisesti pöytien kattamiseen ja ruoan tarjolle asetteluun sekä ohjattuun aterioiden valitsemiseen. Ryhmäkodeissa leivotaan erilaisten juhlien tai teemojen mukaisia leivonnaisia ja päiväkahvien leivonnaiset paistetaan kerran viikossa ryhmäkodeissa.

Ruokapalvelut tuottaa Palvelukeskus Helsinki, joka kehittää toimintaansa palautteiden perusteella. Palvelukeskus Helsingillä on ns. teemaviikkoja esim. sydän viikot yms.

Ruokailuajat Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa

Kellonaika	Ruokailu
8.00	Aamiainen
12.00	Lounas
14.30	Päiväkahvi
17.00	Päivällinen
19.00-21.00 välillä	Iltapala

Näiden aikojen lisäksi asukkaille suunnitellaan yksilöllisesti välipaloja tarpeen mukaan, myös yöaikaan.

Helsinki

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Yleistä hygieniatasoa arvioidaan hygieni-auditoinneilla ja hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla sekä seuraamalla käsihuuhde- ja suojakäsine kulutusta. Lisäksi infektiolääkärit seuraavat laitoshoidon mikrobilääkekulutuksia Kivelän, Koskelan, Kustaankartanon ja Myllypuron monipuolisissa palvelukeskuksissa.

Uuden 1.3.2017 voimaan tulleen [tartuntatautilain](#) mukaan on terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimet on sovitettava yhteen [terveydenhuoltolaissa](#) säädettyjen potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Lisäksi toimintayksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Henkilökunta noudattaa [Tavanomaiset varotoimet 28.5.2018](#) -ohjetta kaikkien asiakkaiden kohdalla sekä muita hygieniohjeita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä Hygienia -verkkosivuilta. Hoitoon liittyviä infektioita seurataan ja niistä tehdään aina ilmoitus. Moniresistenssejä bakteereita kartoitetaan kaksi kertaa vuodessa erillisen ohjeen mukaan. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta/ hygieniahoitajalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, kuten henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen ja tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa tehostetussa palveluasumisessa asiakas hankkii omat henkilökohtaiset hygieniatuotteensa kuten hammasharjan ja -tahnin, ihon ja hiusten pesuaineen, deodorantin, perusvoiteet, pesulaput ym. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet hygieniapalvelun toteuttamiseen. Asiakas saa omahoitotarvikkeet [omahoitotarvikkeiden antaminen potilaille 17.2.2017](#) -PYSY044 ohjeen mukaisesti ja voi hankkia ylittävät määrät omalla kustannuksellaan. Asiakas maksaa itse hiusten leikkauksen ym. kampaamo- ja parturipalvelut.

Lyhytaikaishoitoon sekä arviointi- ja kuntoutusjaksolle palveluasumiseen tulevat asiakkaat tuovat mukanaan jaksolla tarvittavat henkilökohtaiset tavarat, hoitotarvikkeet (inkontinenssituotteet, haavahoitovälineet jne.) sekä hygieniahoidovälineet. Laitoshoidossa lyhytaikaishoitoon sekä arviointi- ja kuntoutusjaksoon sisältyy hoidon kannalta oleelliset hoitotarvikkeet ja hygieniahoidovälineet. Lyhytaikaishoidossa asiakas maksaa kustannukset itse, jos LAH-yksikössä on mahdollisuus ostaa parturi- tai kampaamopalveluja.

Helsinki

Hygieniakäytäntöjen ja infektioiden torjunnan riskeinä voidaan pitää osastoilla puhkeavaa vatsatautiepidemiaa, influenssaa tai muuta herkästi leviävää infektiosairautta. Henkilökunnan perehdytys ja koulutus hyvien hygieniakäytänteiden osalta pitää olla riittävää ja jatkuvaa, jotta voidaan varmistua vaadittavasta hygieniatasosta. Yhteistyö laitoshuollon kanssa infektioiden torjunnan apuna on tärkeää. Toimimme yhteistyössä Helsingin kaupungin hygienia-asiantuntijan kanssa sekä auditoimme talon hygieniakäytäntöjä vuosittain.

[Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet](#)

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 terveystoimialalla vastuuhenkilö on välinehuoltopäällikkö. Tämän lisäksi jokaiselle palvelukokonaisuudelle 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 laitevastaavat omassa yksikössään.

Valviran tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Valviran internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laite- ja tarvikkehankinnat tehdään tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimialan lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintäteknikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintäteknikan keskus sekä laitetoimittajat.

Laitehallintaa varten on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla laadittu [Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla](#) -toimintaohje. Ohjeessa on kuvattu lääkintälaitteiden hallintaan ja laiteturvallisuuteen liittyvät keskeiset toiminnot. Yksiköiden esimiehet ja nimetyt yksiköiden laitevastuuhenkilöt vastaavat siitä, että yksiköissä toimitaan ohjeen mukaisesti ja potilasturvallisuutta edistäen.

Kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakas voi saada lääkinnällisenä kuntoutuksena yksilöllisen apuvälinearvioinnin perusteella välttämättömiä itsenäistä suoriutumista tukevia apuvälineitä. Apuvälinearvioinnissa huomioidaan apuvälineen käyttöön liittyvä toimintaympäristö. Palveluntuottaja vastaa mm. yhteiskäytössä olevista apuvälineistä ja sähkösäädettyistä sängyistä.

Helsinki

Apuvälineet: Helsingin sairaala / Kuntoutussuunnittelu ja apuvälinepalvelut
Johtava kuntoutussuunnittelija, p. 09 310 50970

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö: Välinehuoltopäällikkö, Hallinto/Tukipalvelut/Välinehuolto
p. 09 310 47431

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksiköiden esimiehet ja laitevastuuhenkilöt, jotka linjajohto nimeää.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa:

osasto 2 osastonhoitaja Maria Helander p. 09 310 68121

osasto 3 osastonhoitaja Pirjo Myllymäki p. 09 310 61829

osasto 4 osastonhoitaja Heli Vartiainen p. 09 310 73305

osasto 5 osastonhoitaja Katja Lahtinen p. 09 310 41833

osasto 6 osastonhoitaja Kaisa Honkanen p. 09 310 73302

[Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut](#)

Sosiaali- ja terveystoimialan hankintapalvelut vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta ja hankinnasta sekä osaltaan valvonnasta. Hankintapalvelut tekee yhteistyötä (mm. valvonta, ostettavan palvelun määrittely ja kilpailutus) sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut - palvelukokonaisuuden eri toimijoiden kanssa.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -palvelukokonaisuus hankkii osan kotihoidon, päivätoiminnan ja pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoidon palveluista ostopalveluna kilpailutetuilta palveluntuottajilta. Kotihoitoon, päivätoimintaan ja pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon myönnetään myös palveluseteleitä asiakkaille, jolla ko. hoidon tarve on todettu.

Selvitys, arviointi ja sijoitus (SAS) -palvelu koordinoi ostopalveluja lukuun ottamatta lääkinnällisen kuntoutuksen ostopalveluja ja edellä mainittua kotihoidon ostopalvelua. SAS -palvelu vastaa ostopalvelujen kilpailutuksesta yhteistyössä hankintapalvelujen kanssa sekä ostopalvelujen laadun seurannasta ja palveluntuottajien valvonnasta. Lisäksi palvelusetelin palvelun sisällöllinen kehittäminen ja palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyminen ja valvonta kuuluvat SAS -palveluun.

SAS -palvelu valvoo yksityisiltä palveluntuottajilta ostettuja palveluja tekemällä tiivistä yhteistyötä ostopalvelutoimijoiden kanssa, säännöllisillä tarkastus- ja auditointikäynneillä, yhteistyökokouksilla, laatusurannalla, käsittelemällä asiakaspalautetta ja seuraamalla palveluntuottajien kaupungille toimittamia lakisääteisiä omavalvontasuunnitelmia. Kanteluihin, muistutuksiin tai valituksiin vastataan mahdollisimman nopeasti selvittämällä asia ensin palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottajilta edellytetään toiminnan kehittämistä ja tarvittaessa korjaamista saadun palautteen pohjalta. Palveluntuottajia tavataan säännöllisesti vuosittain pidettävissä toteuttamisneuvotteluissa ja tuottajille järjestettävissä koulutuksissa sekä yhteistyökokouksissa.

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa

Helsinki

tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen yhteistyökumppaneina ovat kotihoidon lääkärit, HUSLab, HELSAI (Helsingin sairaala), Kontulan terveysasema ja hammashoitola, SenioriInfo, Palvelukeskus Helsinki (ruokapalvelut), Palmia kiinteistönhuolto- ja turvapalvelut, Espoonlahden apteekki, Uudenmaan sairaalapesula, HUS tukipalvelut (laitoshuolto), HUS Logistiikka, Deltabit Oy, Emfit Oy, Respecta, Sentina ja Tunstall. Lisäksi ostetaan tarvittavia tuotteita tai palveluja kilpailutetuilta palveluntarjoajilta.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa hoidossa noudatetaan vanhuspalvelulain ja 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.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty [terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa \(559/1994\)](#). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoa- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sairaanhoitajat, terveydenhoitajat sekä toiminta- ja fysioterapeutit. Nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitajat.

[Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä \(817/2015\)](#). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esimies vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevista tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Johtaja	1
Palvelupäällikkö	1
Osastonhoitaja	5
Vastaava ohjaaja	1
Sairaanhoitaja (+ 2 vastaava sairaanhoitaja)	34
Sosiaali-ohjaaja	8
Lähihoitaja	106
Fysioterapeutti	8
Toimintaterapeutti	3
Liikunnanohjaaja	1
Kulttuuriohjaaja	1
Kädentaitojen ohjaaja	1
Asiakasneuvoja	2
Hoitoapulainen	1
Yhteensä	173

9.3 Rekrytointi ja työhön perehtyminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositason talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan ja pätevyys varmistetaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on ohjeistettu [Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa Pysy008](#) -ohjeessa.

Perehtyminen hoidettaessa ikäihmisiä on erityisen merkittävää asiakkaiden hyvän ja turvallisen hoidon sekä arvokkaan elämän mahdollistamiseksi. Hyvällä perehtymisellä ja perehdytyksellä voidaan myös edesauttaa työyhteisöjen hyvinvointia ja henkilökunnan sitoutumista työhönsä ja työpaikkaansa.

Perehtymisen suunnittelu alkaa jo ennen kuin uusi työntekijä saapuu. Hänelle nimetään oma perehdyttäjä, joka yhdessä esimiehen kanssa suunnittelee perehtymisen kunkin yksikön oman kirjallisen perehtymisprosessin mukaisesti.

Helsinki

Perehtymisen prosessi sisältää ainakin seuraavat asiat:

- kaupungin organisaatio ja oma työyksikkö osana sitä
- tulokortti, omavalvontasuunnitelma ja kaupungin omaa työtä koskevat ohjeet
- eettiset periaatteet
- turvallisuus
- kyseisen työn työopastus

Perehtyminen sisältää aina myös uuden työntekijän osaamisen kartoituksen, kuten lääkehoito, kirjaaminen ja RAI sekä koulutussuunnittelun. Perehdytys arvioidaan perehtymisprosessin mukaisesti sisältäen väli ja loppuarvioinnit. Perehtyminen sisältää kaikki toimenpiteet, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa osastonhoitajat ja vastaava ohjaaja ovat vastuussa sijaisten rekrytoinneista. Johtaja ja palvelupäällikkö vastaavat vakituisen henkilökunnan rekrytoinneista. Avoimista toimista ja pitkäaikaisista sijaisuuksista ilmoitetaan sekä Helsingin kaupungin avoimet työpaikat – internetsivuilla sekä TE-toimiston internetsivuilla. Työnhakijat haastatellaan hakemusten perusteella palvelukeskuksessa yhdessä esimiesten ja kyseessä olevan yksikön henkilökunnan edustajan kanssa.

Perehtyminen alkaa taloon tutustumisella. Perehtyjälle annetaan kirjallinen perehdytysmateriaali sekä perehtymiskortti, joka sisältää kaikki talon toimintaan ja työhön oleellisesti liittyvät osa-alueet. Lisäksi perehtyjä ohjataan koulutuksiin ammattinimikkeestä ja tehtäväkuvasta riipuen. Idän palvelualueella järjestetään myös uusien työntekijöiden perehdytysiltapäiviä, joihin osallistutaan ensimmäisen työssäolokuukauden aikana. Perehtyjä saa omasta yksiköstä nimetyn perehdyttäjän tai mentorin, jonka kanssa perehtyjälle suunnitellaan työsuhteen alkuun mahdollisimman paljon yhteisiä työvuoroja. Perehtyjälle suunnitellaan työsuhteen alkuun kolme työpäivää, jolloin hän on poissa mitoituksesta ja saa näin aikaa tutustua taloon ja sen toimintatapoihin. Lähi- ja sairaanhoitajien tulee suorittaa lääkehoidon luvat koeajan puitteissa. Perehtymistä arvioidaan perehtyjän, esimiehen ja perehdyttäjän/mentorin kanssa yhdessä noin kuuden viikon kuluttua työn aloituksesta.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

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. HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

Helsinki

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämisessä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan 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 tietoa toimialan omasta toiminnasta turvallisuuden edistämiseksi.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa HaiPro- ja SPro –ilmoitukset käsitellään aina työyksikön kokouksissa ja mietitään myös kehittämistoimenpiteet esimerkiksi lääkehoidon turvallisuuden parantamiseksi. Jokaisessa työyksikössä on nimetty turvallisuusvastaava, jonka tehtävänä on yhteistyössä muun henkilökunnan ja esimiesten kanssa ylläpitää ja parantaa keskustelua sekä käytäntöjä turvallisuuteen liittyen. Seuraavalla sivulla on kuvattu työntekijöiden vastuut.

TURVALLISUUSJOHTAJA (mpk:n johtaja ja hänen sijaisensa)

Tehtävät ja vastuu	Vastaa turvallisuuden kehittämisestä, toteuttamisesta ja ylläpidosta. Huolehtii pelastussuunnitelman päivityksestä ja sisäisistä palotarkastuksista Seuraa turvallisuuteen liittyvien tavoitteiden toteutumista.
--------------------	--

TURVALLISUUSVASTAAVAT (nimetty jokaiseen työyksikköön)

Tehtävät ja vastuu	Huolehtii ja vastaa turvallisuuden ylläpidosta omalla alueellaan Perehdyttää uusia työntekijöitä
--------------------	---

KONTULAN MONIPUOLISEN PALVELUKESKUKSEN ESIMIEHET

Tehtävät ja vastuu	On vastuussa yksikkönsä turvallisuuden kokonaisuudesta Mahdollistaa turvallisuusvastaavien koulutuksen
--------------------	---

KONTULAN MONIPUOLISEN PALVELUKESKUKSEN PALVELUPÄÄLLIKKÖ

Helsinki

Tehtävät ja vastuu	Järjestää/tilaa alkusammutus ja turvallisuuskoulutusta Osallistuu turvallisuussuunnitelman päivittämiseen Toimii turvallisuusjohtajan sijaisena
--------------------	---

JOKAINEN TYÖNTEKIJÄ

Tehtävät ja vastuu	Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan turvamääräysten ja ohjeiden noudattamisesta, ilmoittaa havaitsemistaan puutteista esimiehelleen ja turvallisuusvastaavalle. Jokainen on velvollinen toimimaan toistensa auttamiseksi ja vaaran välttämiseksi
--------------------	---

Turvallisuusvastaava perehdyttää jokaisen uuden työntekijän turvallisuus-/pelastussuunnitelmaan ja tekee hänen kanssaan turvallisuuskävelyn. Kävelyllä uutta työntekijää opastetaan ja perehdytetään mm. seuraavissa asioissa:

- poistumisreitit ja alkusammuttimet
- toiminta palo- ja pelastustilanteessa
- erilaiset hälytysjärjestelmät

Turvallisuusasioita otetaan säännöllisesti käsittelyyn mm. yhteistoimintakokouksissa ja kerran vuodessa sekä tarvittaessa turvallisuusjohtaja, esimiehet ja turvallisuusvastaavat kokoontuvat käsittelemään turvallisuuteen liittyviä teemoja ja koulutusta.

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilain tavoite on suojata potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin lisätä potilasturvallisuutta. Uuden 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.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esimiesten tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Työntekijä/opiskelija täyttää, allekirjoittaa ja toimittaa itse lomakkeet, joista käy ilmi rokotussuoja työyksikössä vaadittavien tautien osalta, esimiehelleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt

Helsinki

rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

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

Sosiaali- ja terveystoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta. Lisätietoa [Rokotukset](#) -sivustolta

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Kolmikielisestä palvelukartasta (<http://palvelukartta.hel.fi/>) löytyvät tiedot toimipisteistä ja siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu. Tilojen käytössä noudatetaan [Tilojen käytön periaatteet](#) -toimintaohjetta.

Ympäri vuorokautisen hoidon yksiköissä eli monipuolisissa palvelukeskuksissa ja palvelutaloissa on Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa on määritelty kyseisen paikan turvallisuusriskit ja toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi sekä toimintaohjeet riskin toteutuessa. Palvelukeskuksiin, joissa on uima-allas, on tehty turvallisuusasiakirja.

Tehostettuun palveluasumiseen kuuluu asunto palveluasunnossa tai ryhmäkodissa. Asiakkaan kanssa tehdään vuokrasopimus ja vuokra vahvistetaan talokohtaisesti. Vuokra sisältää lämmitys-, vesi- ym. kulut. Vuokraan sisältyvät omassa käytössä olevat huonetilat sekä ryhmäkodeissa asiakasmäärän mukainen osuus yhteistiloista. Sosiaali- ja terveyslautakunnan alaisissa palvelutaloissa käytetään kaupungin vuokrasopimuslomaketta. Asuntojen perusvarustukseen kuuluvat vuode ja hygieniapatja sekä yleisvalaistus. Asiakas kalustaa ja sisustaa oman asuntonsa itse. Tapauskohtaisesti autetaan asunnon kalustamisessa. Sosiaali- ja terveystoimiala ei vakuuta asunnon irtainta omaisuutta ja asiakkaalle suositellaan kotivakuutuksen hankkimista.

Tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa asiakas vastaa omista tavaroistaan itse eikä sosiaali- ja terveystoimiala ole velvollinen korvaamaan kadonneita tai rikkoutuneita tavaroita ellei vahingon aiheuttaja ole työntekijä. Asiakas vastaa tavaroidensa huollosta, siisteydestä, muutosta ym. kuluista ja järjestelyistä. Asiakas vastaa käyttämistään arvoesineistä, joita suositellaan tuotavan palveluasumiseen tai laitoshoitoon vain harkiten. Yksikkö kalustaa ja sisustaa asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat, joihin hankitaan TV ja sanoma- ja/tai muita lehtiä.

Helsinki

Paloturvallisuussyistä asiakkaan huoneessa oleva televisio voidaan hyväksyä käyttöön vain, jos se ei ole kolmea vuotta vanhempi tai sen puhdistuksesta on alle kolme vuotta (taulutelevisio viisi vuotta). Puhdistuksesta pitää olla valtuutetun huoltoliikkeen todistus. Yleisissä tiloissa olevat televisiot tulee puhdistaa viiden vuoden välein ja huoneissa olevat televisiot kolmen vuoden välein (taulutelevisio viiden vuoden välein). Asiakas maksaa itse oman televisionsa puhdistus- ja korjauskustannukset.

Tavoitteena ovat savuttomat tilat. Tarvittaessa asiakkaalle osoitetaan [Tupakkalain 549/2016](#) mukainen paikka ulkona, jossa voi tupakoida.

Asiakas vastaa itse oman matkapuhelimen, tabletin ja tietokoneen kustannuksista. Tehostetun palveluasumisen ryhmäkodin tai laitoshoidon asiakas voi erityistapauksissa soittaa kohtuullisen määrän kotimaanpuheluja yksikön puhelimesta maksutta. Ulkomaan puheluja voi soittaa vain poikkeustilanteissa.

Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen tilat:

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa toimii palvelukeskus, päivätoimintayksiköt ja 13 ympärivuorokautisen hoidon ryhmäkotia. Ryhmäkodit ovat 14-paikkaisia ja niissä on 12 yhden hengen huonetta ja yksi kahden hengen huone. Poikkeuksena tästä ovat arviointi- ja kuntoutusyksikön ryhmäkodit osastolla 2, jotka ovat 21-paikkaisia ja niissä on 1-3 hengen huoneita. Ryhmäkodin yhteisinä tiloina toimivat tupakeittiö, olohuone ja sauna. Ryhmäkodeissa on isot lasitetut parvekkeet ja jokaisessa kerroksessa on yhteinen ryhmätila sekä henkilökunnan sosiaalitila.

Palvelukeskuksessa (1. krs ja K-krs) sisaitsevat sosiaaliohjaajien tilat, toimistot, ryhmähuoneet, kuntosali, juhlasali, hiljainen huone, liikuntasali ja uima-allasosasto sekä saunat. 1. krs:ssa sijaitsevat mm. kampaamo, jalkaterapeutin huone sekä kirjasto. Ravintola sijaitsee myös 1. krs:ssa. Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen uima-allasosaston turvallisuusasiakirjat on päivitetty kesällä 2018. Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen kuntosalilaitteiden turvallisuus ja kunto tarkistetaan vuosittain.

Päivätoiminnan tilat sijaitsevat 1 krs:ssa. Talossa sijaitsee myös kaksi kotihoidon lähipalvelualueen toimistoa.

10.2 Kuljetukset

Sairaala,- kuntoutus- ja hoivapalvelujen henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakasta kuljetusten järjestämisessä. Kuljetusten toteuttamisesta löytyy ohjeistukset [intranetistä](#) ja [PYSY037 ohje Potilaiden ja asiakkaiden terveydenhuoltoon liittyvien kuljetuspalveluiden järjestäminen](#).

Päivätoiminnan kuljetukset

Päivätoiminnan kuljetukset järjestetään ryhmäkuljetuksina yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimialan kuljetuspalvelujen kanssa. Yhdensuuntainen kuljetusmatka voi kestää enintään 60 min. Ryhmäkuljetus ei sisällä erityisjärjestelyjä (esim. porraskiipijää tai apukuljettajaa). Jos asiakas tarvitsee kuljetuksen erityisjärjestelyjä, hänet ohjataan hakemaan VpL:n tai SHL:n mukaista

Helsinki

kuljetuspalvelua tai hän järjestää kuljetuksen itse. Muistisairaatt asiakkaat haetaan (ja tuodaan) kotoa sisältä asti. Muut asiakkaat tulevat itse ulos auton tullessa, ellei muuta ole sovittu ja asiakkaan tietoihin kirjattu.

Kiireettömät kuljetukset

Kotihoidossa ja palveluasumisessa henkilö- ja inva-autoa tarvitsevien asiakkaiden kuljetukset tutkimuksiin ja hoitoihin järjestetään Kela-kuljetuksina, jotka tilataan Helsingin-Uudenmaan Taksit Oy:sta. Ambulanssia tarvitsevien Kela-kuljetukset henkilökunta tilaa HUS-logistiikka/Sairaankuljetuksen välityskeskuksesta (VÄLKE).

Kiireelliset kuljetukset

Todellisessa hätätilanteessa kuljetus tilataan hätäkeskuksesta 112. Monipuolisten palvelukeskusten ja palvelutalojen ympärivuorokautisessa hoidossa olevien asiakkaiden kiireelliset kuljetukset tilataan VÄLKE:sta.

10.3 Ympäristötyö

Sosiaali- ja terveystoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

Sosiaali- ja terveystoimialan tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin omassa työssään. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

[Jätelain \(646/2011\)](#) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottopaikkaan.

Tavallisten yhdyskuntajätteen (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteen (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteen käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa toimii ekotiimi, jossa on jäseniä kaikista yksiköistä. Ekotiimin jäsenet vievät ekologista toimintatapaa omiin yksiköihinsä. Ekotiimi kokoontuu säännöllisesti, useamman kerran vuodessa. Ekotiimi järjestää myös ekomessutapahtumia.

Yksiköissä on opastavia esitteitä sekä muuta materiaalia lajittelua varten. Kiinteistössä lajitellaan sekajäte, biojäte, paperi, kartonki, pahvi, muovi, metalli, lasi, tietosuoja, lääke- ja ongelmajätteet.

Helsinki

K- kerroksessa on kierrätyspiste johon voi tuoda ja ottaa ilmaiseksi. Opiskelijat perehdytetään talon ekoasioihin.

Jokaisessa ryhmäkodissa on alipaineella toimiva jättenpoistojärjestelmä johon voi laittaa bio- ja sekajätteen. Tietosuojatulle paperille on erilliset lukolliset astiat. Ekotoiminta ulottuu myös talon ympäristöön järjestettävien roskakävelyiden muodossa. Ekotiimi järjestää myös vierailuja ekotoimintaan liittyviin toimipisteisiin, mm. Vantaan jätevoimalaan.

Siivous- ja pyykinhuoltojärjestelyt

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa siivous- ja pyykinpalvelut tuotetaan alihankintana tai oman henkilökunnan toimesta.

Tehostetun palveluasumisen ryhmäkotien asunnot siivotaan pääsääntöisesti viikoittain yksikön siivoustyön palvelukuvauksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Työ tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Ikkunoiden pesu suoritetaan kerran vuodessa. Ryhmäkotien asiakashuoneiden siivousvälineet ja -tarvikkeet sisältyvät palveluasumisen perusmaksuun.

Kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa tehostetussa palveluasumisessa asiakas hankkii, maksaa ja huoltaa omat käyttö- ja liinavaatteensa. Tarvittaessa henkilökunta auttaa vaatteiden hankinnassa. Asiakkaan käyttö- ja liinavaatteiden huollosta sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan arkojen tekstiilien ym. erityishuoltoa tarvitsevien vaatteiden huollosta vastaa ja maksaa asiakas.

Lyhytaikaisoidossa sekä Arviointi- ja kuntoutusjakosoille asiakas tuo tullessaan mukanaan omat nimikoidut vaatteensa sekä sisäkengät. Henkilökunta huolehtii vaatteiden konepesusta. Liinavaatteet sisältyvät hoitopäivämaksuun. Asiakkaan arkojen tekstiilien ym. erityishuoltoa tarvitsevien vaatteiden huollosta ja kustannuksista vastaa asiakas.

HUS Tukipalvelut tuottaa laitoshuollon palvelut Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa. Laitoshuollon palveluihin kuuluu arkipäivisin toteutettava päivittäissiivous ja avustavat ruokahuoltotehtävät. Ikkunoiden pesu, peruspesut ja infektioosiivous ostetaan erillisinä palveluina.

Ryhmäkodeissa työskentelee hoitoapulainen, jonka tehtävänä on huolehtia pyykinhuollosta. Hoitoapulaisen lisäksi myös muu henkilökunta vastaa asukkaiden vaatteiden ja liinavaatteiden konepesusta osastoilla. Poikkeuksena ovat arviointi- ja kuntoutusyksiköt Kantola ja Pohjantähti sekä lyhytaikaisyksikkö Vaskooli. Edellä mainitut yksiköt tilaavat liinavaatteet Uudenmaan Sairaalapesulasta kerran viikossa. Asiakkaiden henkilökohtaiset vaatteet pesee ryhmäkodin henkilökunta.

10.4 Teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Palvelukeskuksissa on kutsulaitteita esimerkiksi suihku- ja invaWC-tiloissa.

Tehostetun palveluasumisen ja laitoshoidon tiloissa on hoitajakutsujärjestelmä, palohälytys- tai palovaroitinjärjestelmä ja joissain yksiköissä sprinklerijärjestelmä.

Helsinki

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa on paloilmoitin- ja sprinklerilaitteisto, pikapalopostit ja käsisammuttimet. Toiminnasta palo- tai hätätilanteessa on erillinen ohjeistus.

Kontulan monipuolisessa palvelukeskuksessa on käytössä seuraavanlaista teknologiaa:

Emfit Oy ja **Tunstall Oy**: hoitajakutsujärjestelmä, vuode- ja mattoanturit integroituna hoitajakutsujärjestelmään

Deltabit Oy: biometriseen tunnistukseen perustuva 'avaimeton talo' –konsepti

Sentina Oy: aktiivista ryhmätoimintaa tukeva järjestelmä Sävelsirkkku

Yksikössä käytettävästä teknologiasta on erillinen ohjeistus ja siihen perehdytetään yksikön teknologiavastaavien toimesta. Palvelukeskuksesta tuotetaan etäkuntoutustoimintaa kotihoidon asiakkaille yhteistyössä Palvelukeskus Helsingin kanssa.

11 Tietoturva ja tietosuoja

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan Helsingin kaupungin internetsivustolla [rekisteriseloste](#) tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksikössä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

Omavalvonnan kohteen eli yksikön tai alayksikön (liite 3) on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omavalvonnan kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Omavalvonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesimiehet erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

Työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus tarkistaa ja pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hänellä ei ole oikeutta käsitellä (esim. ei katsele) kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden henkilöstö on suorittanut tietosuojakoulutuksen.

11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimialan yksikkö tai alayksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa (liite 3).

Asiakirjan nimi

Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen selvitys
tietosuojakäytännöistä

Asiakirjan päivämäärä

04.03.2019

11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet [Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen](#) sekä [Terveystoimialan potilasasiakirjojen tietosuoja](#). Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Lähiesimies valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesimies valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan esimerkiksi silloin, kun herää epäily tietojen luvattomasta/ aiheettomasta käsittelystä. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava on Päivi Vilkki, paivi.vilkki@hel.fi.

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojakysymyksiin vastaa tietosuojalakimies Ilkka Saskov, ilkka.saskov@hel.fi.

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12 Seuranta ja raportointi

Toimialatason omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan kehittämisen tuessa. Toimialan johdolle tuotetaan kerran vuodessa toteumaraportti. Palvelukokonaisuuksien johdolle raportoidaan palvelukokonaisuuksittain ainakin kerran vuodessa. Muu linjajohto seuraa omaa toimintaansa.

Sairaala, kuntoutus- ja hoivapalveluissa omavalvonnan toteutumista seurataan ja kehitetään omavalvontasuunnitelman pohjalta kehitetyn laadunseurantajärjestelmän avulla liite 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen itsearviointi. Laadunseurantajärjestelmässä on kuukausittain, neljännes- ja puolivuositain sekä vuosittain seurattavia kokonaisuuksia. Seuranta toteutetaan palvelualueittain, yksiköittäin ja alayksiköittäin, joissa itsearviointien tulokset sisältyvät kokousrakenteisiin käsiteltäviksi.

13 Arkistointi

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

14 Suunnitelman hyväksyntä

Leila Koivisto, johtaja 28.3.2019

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen laatii henkilö joka ensimmäisenä havaitsee tapahtuman tai saa siitä tiedon. Ilmoitusta laadittaessa kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä siihen, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesimies tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kuukauden kuluessa. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmään on asetettu sijainen poissaolojensa ajaksi.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason eli tason 4 tai alayksikkötason eli tason 5 esimies) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esimieskokouksen käsittelyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Osasto- tai tiimikokouksissa (työyksikkötaso eli taso 6) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja alayksikön (tasot 4 ja 5) esimiesten kokouksissa käsitellään asiakasturvallisuuden tilaa ja toteutuneita kehittämistoimia (ko. tason raportit huomioiden) vähintään 2 kertaa vuodessa. Ilmoitukset, jotka aiheuttavat muutoksia toimintakäytäntöihin käsitellään kokouksissa aina, kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa.

Helsinki

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit ja toteutuneita kehittämistoimia kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on siitä ilmoitusvelvollisuus työnantajalle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu)
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia

Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää SPro:n ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

SPro:n kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös linjajohdon kaikille esimiehille (myös palvelukokonaisuuksien johtajille).

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmään on asetettu sijainen poissaolojensa ajaksi.

Ylemmälle tasolle (yksikkötaso eli taso 4 tai alayksikkötaso eli taso 5) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla.

- Osasto- tai tiimikokouksissa (työyksikkötaso eli taso 6) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Helsinki

- Yksikön ja alayksikön (tasot 4 ja 5) esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja toteutuneita kehittämistoimia (ko. raportit huomioiden) vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa.
- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Liite 3 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa. Osoitusvelvollisuuden osoittaminen voi tapahtua yksiköittäin hyvin eri tavoin. **Yleisesti on oleellista, että voidaan osoittaa, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti ja asiakkaiden/potilaiden henkilötiedoista pidetään mahdollisimman hyvää huolta.**

