



Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja
Sompasaaren tukiasuntojen oma-
valvontasuunnitelma
2020



Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	5
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta.....	6
6 Riskienhallinta	7
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	8
6.2.1 HaiPro	8
6.2.2 SPro	8
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	9
6.2.4 Työsuojelupakki.....	9
6.3 Korjaavat toimenpiteet	9
6.4 Riskien arviointi yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa.....	9
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	10
7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko.....	10
7.2 Asiakas- ja palveluntoteuttamissuunnitelma	10
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	10
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	11
7.5 Asiakkaan kohtelu	11
7.6 Osallisuus	12
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies sekä vammaisasiamies	12
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta.....	13
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	13
8 Palvelun sisällön omavalvonta	13
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	14
Terveyden- ja sairaanhoito	14
Lääkehoito	15
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	16

Ravitseminen.....	16
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy.....	17
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet	17
Muut palvelut.....	18
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	18
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne	18
9.3 Rekrytointi.....	18
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	19
9.5 Henkilöstön rokotukset.....	20
10 Tukipalvelut.....	20
10.1 Toimitilat	20
10.2 Kuljetukset	20
10.3 Ympäristötyö.....	21
11 Tietoturva ja tietosuojat.....	21
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.....	22
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely.....	22
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	22
12. Seuranta, päivitys ja raportointi.....	22
13. Arkistointi.....	23
14. Suunnitelman hyväksyntä	23
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla	23
Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	24
Liite 3 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	26



Johdanto

Omaavonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omaavonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omaavonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omaavontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omaavontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

Terveystenhoitolaki 1.5.2011 (1326/2010) edellyttää, että terveystenhoollon 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 terveystoimista eli ns. vanhuspalvelulaki tuli voimaan 1.7.2013 (980/2012). Tämän lain 23 § koskee toiminnan omaavontaa ja sen mukaan omaavontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä.

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omaavontasuunnitelma 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

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan, Vammaisten asumispalveluihin kuuluvan Rudolfin asuntoryhmän omaavontasuunnitelma.

Toimialan yhteinen sekä yksiköiden suunnitelmat ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi). Rudolfin asuntoryhmän omaavontasuunnitelma on esillä myös asuntoryhmän toimiston ilmoitustaululla. Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimialan organisaatorakenne on:

- toimiala
- palvelukokonaisuus
- palvelu
- yksikkö
- alayksikkö

Helsinki

- työyksikkö

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Sosiaali- ja terveystoimiala, Vammaistyö, Vammaisten asumispalvelut, Rudolfin asuntoryhmä. Yksikkö toimii kahdessa eri osoitteessa, joita ovat:

Rudolfin asuntoryhmä: Rudolfintie 17-19 Postinumero: 00870 Helsinki, Postitoimipaikka: PL 87760

Borgströminmäki: Koirasaarentie 19 Postinumero 00590 Helsinki, Postitoimipaikka: PL 59711

Sompasaaren tukiasunnot: Sompasaarenlaituri 6,00540 Helsinki

Vastuuhenkilö: Kirsi Lampinen, Johtava ohjaaja, p. 09 310 64736

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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.

Vammaisten asumispalvelut on tarkoitettu vammaisille henkilöille. Kehitysvammalain mukaista asumispalvelua järjestetään ryhmäkodeissa, asuntoryhmissä ja tukiasunnoissa. Apua ja tukea järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan ympärivuorokautisesti tai osavuorokautisesti.

Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään palveluasumisryhmissä sekä satelliittiasunnoissa. Palveluasuminen on tarkoitettu henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee apua päivittäisissä toiminnoissa jatkuvasti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti, mutta ei ole laitoshoidon tarpeessa.

Sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua järjestetään sekä ryhmämuotoisesti että tukiasunnoissa. Lisäksi vammaisten asumispalvelut tarjoavat lyhytaikaista asumista sekä asumisen valmennusta.

Vammaisten asumispalvelujen toiminta lähtee asiakkaiden tarpeesta. Työntekijät auttavat, hoitavat, ohjaavat ja tukevat asiakasta tämän päivittäisissä toiminnoissaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta siten, että asiakas voi viettää mahdollisimman itsenäistä elämää kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan.

Helsinki

Rudolfin asuntoryhmä tarjoaa tuettua asumista vammaisille aikuisille. Rudolfin asuntoryhmässä Rudolfintiellä asuu 15 asiakasta 4-5 kerroksessa ja 2 asumisvalmennusasuntoa Laajasalon palvelutalon yhteydessä. Lisäksi 2 asiakasta asuu etäasunnossa. Syksyn2020 aikana asuntoryhmään tulee 10 uutta asuntoa. Borgströminmäessä asuu 20 asiakasta Setlementtiasuntojen kerrostalossa ja 4 asiakasta asuu etäasunnoissa. Sompasaarella asuu 16 asiakasta Setlementtiasuntojen kerrostalossa. Asuntoryhmän ja tukiasuntojen toiminta lähtee asiakkaiden tarpeesta. Palvelukokonaisuudet suunnitellaan, järjestetään ja arvioidaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Rudolfin asuntoryhmässä on tarjolla asumisvalmennusta, jossa on mahdollisuus kokeilla itsenäisempää asumista tuettuna lyhytaikaisesti (2-6 viikkoa).

Asiakkaan kanssa tehdään asumisen alkuvaiheessa tuetun asumisen yhteistyösopimus, jossa määritellään palveluiden sisältö. Asiakkaille laaditaan vuosittain henkilökohtainen ohjaussuunnitelma, jossa huomioidaan kunkin asukkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Tavoitteena on, että jokainen asukas voi elää mahdollisimman itsenäistä, omannäköistä ja rikasta arkielämää kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan.

4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen.

Toimialajohtaja toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden vastuuhenkilönä ja toimialalle on nimetty potilas- ja asiakasturvallisuuskoordinaattori. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatupoikkeamista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Rudolfin asuntoryhmä, johon kuuluu hallinnollisesti myös Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasunnot on Helsingin kaupungin vammaistyöhön ja vammaisten asumispalveluihin kuuluva asumisyksikkö. Vammaisten asumispalvelupäällikkönä toimii Kristiina Räihä, kristiina.raiha@hel.fi ja asuntoryhmän esihenkilönä on johtava ohjaaja Kirsi Lampinen, kirsi.lampinen@hel.fi.

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 terveystoimessa toimintaa kehitetään neljän näkökulman kautta (nelimaali). Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus.

Helsinki

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen toimintaa kehitetään ensisijaisesti vammaistyön sekä vammaisten asumispalvelujen tulokortin sekä vammaisten asumispalvelujen laatutason pohjalta. Työntekijät osallistuvat ja sitoutuvat myös toimialan yhteisiin kehittämishankkeisiin.

Asuntoryhmässä on käytössä RAFAELA[®] -kehitysvammatyön luokitusmittari. Kehitysvammatyön luokitus tarkoittaa asiakkaiden kehitysvammatyön mittaamista ja arviointia. Luokituksessa mitataan ja arvioidaan toteutunutta kehitysvammatyötä ja sen kuormittavuutta. Työntekijät arvioivat asiantuntijoina ovatko asiakkaiden tarpeet ja henkilöstöresurssit tasapainossa. Järjestelmä tuottaa päivittäin tietoa asiakkaiden yksilöllisen hoidon ja tuen tarpeesta sekä kehitysvammatyön työpanoksesta.

Esihenkilö seuraa säännöllisesti luokitusmittarin tuottamaa tietoa ja tekee niistä kuukausittain kirjallisen analyysin. Tämä RAFAELA[®]-kuukausiraportti käsitellään työntekijöiden kanssa ja se tallennetaan kaupungin sisäiselle verkkosivulle, RAFAELA[®]-työtilaan, josta se on myös muiden asumispalvelujen esimiesten sekä vammaisten asumispalvelupäällikön saatavilla. Tavoitteena on, että järjestelmän tuottaman tiedon avulla henkilöstövoimavarat voidaan kohdentaa asiakkaiden tarpeen mukaan mahdollisimman

6 Riskienhallinta

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.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Helsinki

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen riskejä ja vaaroja arvioidaan vuosittain. Arviointiin osallistuu koko henkilöstö. Työsuojelupakki-ohjelman avulla henkilöstö voi mm. kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa työpaikkansa vaara- ja kuormitustekijät. Työsuojelupakki on myös se ohjelma, jonne vaarojen arviointit kirjataan ja jota kautta arviointeja voidaan hallita ja päivittää. Dokumentoinnista vastaa asuntoryhmän johtava ohjaaja.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

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

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

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

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 asuntoryhmän esimiehelle, joka aloittaa ilmoituksen käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.

6.2.2 SPro

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveystoimialan palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhistä 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-

Helsinki

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. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua 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. Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin.

6.2.4 Työsuojelupakki

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

Työsuojelupakki on työväline johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

6.3 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

6.4 Riskien arviointi yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen tunnistetut riskit on kirjattu tilojen osalta omiin Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmiin. Muut mahdolliset riskit tähän omavalvontasuunnitelmaan kyseiseen kohtaan.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

Vammaisten asumispalveluja haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaisten palvelujen sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma.

Rudolfin asuntoryhmä ja Borgströminmäen tukiasunnot :

Sosiaalityöntekijä Inka Lehikoinen p. 09 310 60417

Sosiaaliohjaaja Pirkko-Liisa Koponen p. 09 310 24602

Sompasaaren tukiasunnot:

Asiakkaiden sosiaalityöntekijää ei ole vielä nimetty, asiakkaat kuuluvat eteläiseen sosiaalityöhön.

7.2 Asiakas- ja palveluntoteuttamissuunnitelma

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan Palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Lisäksi suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan vuosittain. Toimintakykykartoituksen pohjalta asiakkaalle laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma eli ohjaussuunnitelma, jossa huomioidaan kunkin asiakkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Suunnitelma laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toimintakykynsä sekä käytössä olevat kommunikaatiokeinot huomioiden. Suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan yhteistyö asiakkaan läheisten sekä moniammatillisen tiimin kanssa. Sekä toimintakyvyntarkoitus että suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään, Terveys Efficiaan.

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 suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Helsinki

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kehitysvammalain tavoitteena on mm. vahvistaa erityishuollossa olevan henkilön itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista sekä vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä erityishuollossa. Helsingin kaupungin vammaistyössä on käytössä IMO-käsikirja, Itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja rajoitustoimenpiteet. Käsikirja on tarkoitettu kaikkien työntekijöiden käyttöön tukemaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemista.

Kaikille asiakkaille on osana palvelun totuttamissuunnitelmaa laadittu suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi (IMO-suunnitelma). Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, työ- ja päivätoimintojen ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa. Tarpeen mukaan työntekijät voivat konsultoida myös Kehitysvammapoliklinikan työntekijöitä, kuten puheterapeuttia ja psykologia. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuoden välein.

Asiakkaan itsemääräämiskyky tulee arvioida, jos on syytä epäillä, että se on pysyvästi, pitkäaikaisesti tai toistuvasti alentunut. Arvioin voi tehdä Kehitysvammapoliklinikan psykologi moniammatillisen tiimin avulla.

7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat 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.

Pääsääntönä erityishuollon toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perusoikeuksiin, ja sen vuoksi ne tulee ymmärtää viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimenpiteiksi. Rajoitustoimenpiteitä koskeva ohjeistus on kuvattu IMO-käsikirjassa Rajoitustoimenpiteiden käyttöä vammaistyössä seuraa rajoitustoimenpidetyöryhmä.

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen ei ole käytössä rajoitustoimenpiteet, sillä rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan autetussa asumisessa.

7.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja

Helsinki

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 ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla.

Rudolfin asuntoryhmässä, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasunnoissa asuva ihminen on toiminnan keskiössä. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät mielipiteet ovat tärkeitä ja ne myös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asiakkaat osallistuvat omien suunnitelmiansa tekemiseen toimintakykynsä puitteissa.

Tavoitteena on, että työntekijät antavat asiakkaille tilaa, läsnäoloa ja aikaa siten, että jokainen asiakas tulee aidosti kuulluksi ja arvostetuksi.

7.6 Osallisuus

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteet, asiakasraadit, kokemusasiantuntijat, yhdyskuntasosiaalityö ja järjestöavustukset. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa.

Rudolfin asuntoryhmässä, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasunnoilla pidetään säännöllisesti asukaskahviloita.

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta kerätään asiakastytyväisyyskyselyiden avulla ja lisäksi palautetta saadaan myös opiskelijoiden tekemien opinnäytteiden tai muiden selvitysten kautta. **Tuetun asumisen asiakastytyväisyyskysely toteutettiin korkeakouluharjoittelijan toimesta joulukuussa 2019.**

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus. Palautetta voi antaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies sekä vammaisasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamiehen voi olla yhteydessä, jos asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava.

Helsinki

Asiakaspalvelu on puhelinnumerossa 09 3104 3355 maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9 - 11.30 sekä tiistaisin klo 12 - 14.30. Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Vammaisasiamiehen tehtävänä on edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja perusoikeuksien toteutumista. Vammaisasiamies toimii yhdyshenkilönä, kouluttajana ja asiantuntijana eri hallintokuntien välillä.

Vammaisasiamies Tiina Lappalaisella ei ole puhelinaikaa eikä asiakasvastaanottoa. Parhaiten hänet tavoittaa sähköpostilla osoitteesta tiina.lappalainen@hel.fi

7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia

Terveysneuvonta puh. **09 310 10023**, sairaanhoitajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden. Soittakaa terveysneuvontapuhelimeen, kun tarvitsette sairauksien hoito-ohjeita.

Sosiaalipäivystys puh **0206 96006**

- Antaa tukea ja neuvontaa virka-ajan ulkopuolella.
- Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

- Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa.
- Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus. Palautetta voi antaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely on ohjeistettu toimialan omavalvontasuunnitelmassa.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen omavalvontasuunnitelma sisältää asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon, lääkehoitoon, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävän toimintaan, ravitsemukseen, hygieniakäytäntöihin, infektioiden ehkäisyyn sekä terveydenhuollonlaitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen käyttöön ja apuvälineisiin liittyviä tehtäviä. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa käsitellään tiloja, riskienhallintamenettelyjä sekä turvallisuus- ja pelastustehtäviä.

Helsinki

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

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:

- 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).

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).

Rudolfin asuntoryhmän ja Borströminmäen tukiasuntojen asiakkaat kuuluvat Laajasalon terveysaseman piiriin. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/terveysasemat/terveysasemien-yhteystiedot/laajasalon-terveysasema>
Sompasaaren tukiasuntojen asiakkaat kuuluvat Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen piiriin. <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/kalasataman-thk/>

Yhteistyötä tehdään myös kotihoidon, kotisairaalan, erikoissairaanhoidon sekä Kehitysvammapoliklinikan kanssa. Kehitysvammapoliklinikan lääkärit päivystävät kehitysvammaan liittyvissä sairauksissa ja niiden hoidossa ympäri vuorokauden.

Asuntoryhmän ja tukiasuntojen asiakkaat kuuluvat Suun terveydenhuollon keskitettyyn Helsingin kaupungin suunhoitoon tai Kalasataman suun terveydenhoitoon.
<https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/kalasataman-thk/terveysasemapalvelut>

Malmin sairaalan päivystyspoliklinikalla hoidetaan ympäri vuorokauden vaativaa kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita. Siellä hoidetaan iltaisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä myös asiakkaita, joiden sairaus tai vamma ei voi odottaa oman terveysaseman aukeamista. Päivystysapu-puhelinpalvelusta p. 116 117 saa terveydenhuollon ammattilaisen apua, neuvoja ja ohjeita ympäri vuorokauden.
https://www.hus.fi/sairaanhoito/sairaalat/malmin_sairaala/Sivut/default.aspx Vakavissa ja äkillisissä sairastapauksissa ja vammoissa tulee soittaa Hätäkeskukseen 112.

Terveydenhoidon riskinä on tiedonkulku sosiaali- ja terveydenhuollon eri potilastietojärjestelmien vuoksi.

Asuntoryhmän ja tukiasuntojen työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja kirjaavat siihen liittyvät asiat asiakastietojärjestelmään. Myös lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen asiakkaalle antamat ohjeet ja niiden toteuttaminen dokumentoidaan.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvä riski on puutteellinen tiedonkulku eri toimijoiden välillä, sillä työntekijöillä ei ole oikeutta terveystietojen eikä sairaaloiden potilastietojärjestelmiin. Tiedonkulun varmistamiseksi tulee asiakasta hoitavalta taholta pyytää aina kirjalliset hoito-ohjeet. Tarvittaessa työntekijöiden tulee olla yhteydessä hoitavaan tahoon puhelimitse.

Koska asiakkaat ovat vammaisia, on tärkeää, että heidän terveyden- ja sairaanhoitoon liittyviin asioihin kuten, hoitoon ja tutkimuksiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan asiakkaan hyvin tunteva työntekijä. Sijaisten käyttöä näissä tilanteissa tulee välttää.

Asuntoryhmän ja tukiasuntojen lyhytaikaisilla sijaisilla ei pääsääntöisesti ole oikeutta asiakastietojärjestelmään, josta löytyvät asiakkaan ajantasaiset diagnoosit sekä lääkitystiedot. Hätätilanteissa tämä saattaa aiheuttaa riskin, jos näitä tietoja ei ole antaa ensihoidolle tai muulle hoitavalle taholle. Riskitilanteissa oma henkilökunta tulostaa tarvittavat tiedot sijaiselle. Lisäksi asuntoryhmän ja tukiasuntojen työntekijät tekevät kiinteää yhteistyötä ja auttavat tiedonkulussa.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (THL 2016) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito –toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin v.2017. Rudolfin asuntoryhmä on laatinut sen perusteella oman lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Vammaistyön yhteisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta on laadittu oma asuntoryhmän ja tukiasuntojen lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet mm. lääkkeiden tilaamiskäytännöille, lääkkeiden jaon tarkastamiselle, lääkkeiden ja lääkejätteiden säilyttämiselle sekä lääkehoitoon perehdyttämiselle.

Rudolfin asuntoryhmään, joka on yhteinen Borgströminmäen ja Sompasaaren kanssa, on nimetty lääkehoitovastaava, jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa seurata ja valvoa turvallisen lääkehoidon toteutumista. Lääkehoitovastaava huolehtii myös uusien työntekijöiden perehdyttämisestä lääkehoitosuunnitelmaan.

Kaikilla vakituisessa työsuhteessa olevilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkehoitolupa. Myös määräaikaisilta sijaisilta, pois lukien tuntityöntekijät edellytetään lääkehoitolupaa.

Riskinä turvallisen lääkehoidon toteuttamiselle voivat olla sijaiset, joilla ei ole riittävä koulutus eikä tarvittavia lupia. Tällöin asuntoryhmässä ja tukiasunnoissa pyritään työvuorosuunnittelun keinoin järjestämään toiminta siten, että työvuoroissa on riittävästi

Helsinki

lääkehoitoluvan omaavia työntekijöitä. Tarvittaessa asuntoryhmän työntekijät voivat pyytää apua turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen samassa kiinteistössä toimivalta Laajasalon palvelutalon lääkehoitoluvallisilta työntekijöiltä. Tällaista mahdollisuutta ei ole Borgströminmäen eikä Sompasaaren työntekijöillä. Asiakkaat säilyttävät lääkkeitä omissa asunnoissaan. Riskinä tuetussa asumisessa on se, että asukkaat eivät ota määrättyjä lääkkeitä.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Vammaisten asumispalveluille on laadittu Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelujen laatutaso, joka ohjaa yksiköiden toimintaa sekä asiakastyötä.

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Tämän kartoituksen pohjalta asiakkaalle laaditaan suunnitelma, jonka tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja arvioimiseen oman toimintakykynsä puitteissa. Toimintakyvyn kartoitus sekä palvelun toteuttamisuunnitelma tallennetaan Terveys Effica –asiakastietojärjestelmään.

Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Helsingin kaupungin vammaistyön ruokaopas sisältää kaikille yksiköille yhteisen ravitsemuskäsikirjan ja ohjeistuksen ruokailun järjestämiseksi. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Asiakkaiden hyvää ravitsemuksen tasoa pyritään ylläpitämään riittävän tuen ja ohjauksen avulla.

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen asiakkaat valmistavat pääsääntöisesti itse ruokansa. Laajasalon palvelutalossa on mahdollisuus syödä aamiaista/ lounasta talon ravintolassa.

Ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvät riskit ovat yleensä sellaisia, joissa asiakas ei syystä tai toisesta halua tai kykene syömään tai juomaan riittävästi tai että asiakkaiden nauttiman ravinnon määrä on liian suuri suhteessa heidän kulutukseensa. Asiakkaiden yksilölliseen ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvissä asioissa voidaankin konsultoida joko Vammaistyön omaa tai terveydenhuollon ravitsemusterapeuttia. Asuntoryhmässä on myös nimetty ravitsemusvastaava, joka osallistuu sekä toimialan että vammaistyön ravitsemukseen liittyviin koulutuksiin.

Helsinki

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Rudolfin asuntoryhmässä, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasunnoilla, noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaohjeita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

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

Laitehallintaa varten on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla laadittu toimintaohje, ”Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla”, Laitehallinta, 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.

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 terveystoimessa 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, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

Terveydenhuollon laitteista vastaavat yksiköiden esimiehet ja laitevastuuhenkilöt, linjajohto vastaa vastuuhenkilöiden nimeämisestä.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Rudolfin asuntoryhmässä, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasunnoissa on yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa on otettu huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Henkilöstömitoitusta seurataan säännöllisesti Rafaela –kehitysvammatyön mittarin avulla.

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 terveystoimen 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 terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen työntekijät yhteensä:

Nimike	Määrä
Sosiaaliohjaaja (sosionomi amk)	2
Ohjaaja/lähihoitaja	7
ohjaaja, perustutkinto, lähihoitaja, muu soveltuva	1
Johtava ohjaaja	1
Yhteensä	11

9.3 Rekrytointi

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion

Helsinki

noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltavuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa

Etenkin tilapäistä työvoimaa rekrytoidaan mm. Seure henkilöstöpalvelut OY:n kautta. Myös yksiköissä harjoittelijana olleita sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita voidaan rekrytoida määräaikaisiin sijaisuuksiin kuten esim. kesälomasijasuuksiin. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja heidän palkkaamisesta on kaupungilla omat ohjeensa.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasunnoilla esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Sosiaali- ja terveystoimialan johto saa säännöllisesti tiedot yksiköstä tulleista ilmoituksista sähköisten järjestelmien kautta.

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 terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakasturvallisuudesta. Asiakkailta ja heidän läheisiltään on myös keskeinen rooli asiakasturvallisuuden edistämässä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Asuntoryhmään ja tukiasuntoihin on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa. Suunnitelman tarkoituksena on ohjata päivittäistä työskentelyä turvallisemmaksi niin työntekijöille kuin asiakkaille.

Henkilöstö osallistuu vuosittain tehtävään vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät.

Lisäksi työntekijät ovat velvollisia tekemään havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista kuten vioista ja puutteista turvallisuuspoikkeamailmoituksen Työsuojelupakki-järjestelmään.

Esimies käsittelee kaikki työntekijöiden tekemät ilmoitukset Työsuojelupakissa ja kirjaa sinne tapauksen syntyyn myötävaikuttaneet tekijät sekä toimenpiteet, joilla tapahtuma voidaan jatkossa estää. Turvallisuuspoikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käsitellään tarvittaessa myös henkilökunnan

Helsinki

kokouksissa. Turvallisuuteen liittyvissä asioissa voidaan konsultoida myös toimialan turvallisuusjohtoa, työsuojelua sekä työterveyshuoltoa.

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen 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.

Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Työntekijät ja opiskelijat antavat esimiehelle selvityksen rokotteen ottamisesta. 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 koulutusopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Sosiaali- ja terveystoimen toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyypin mukaan. Toimialalle vuokrattuja toimitiloja ja niihin liittyviä vuokra- ja muita kiinteistöjen ylläpitoon liittyviä sopimuksia sekä erilaisia toimitiloihin liittyviä muutos- tai korjaushankkeita hallinnoidaan keskitetysti toimialan tilapalveluissa.

Helsingin kaupungin palvelukartasta <https://palvelukartta.hel.fi/> löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumispalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee.

Rudolfin asuntoryhmän osalta kiinteistön huollosta vastaa Heka-Kaakko Oy ja Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen osalta Lassila & Tikanoja.

10.2 Kuljetukset

Helsingin Matkapalvelu järjestää kuljetuksia vaikeavammaisille henkilöille. Kuljetuspalvelut haetaan asiakkaan omalta sosiaalityöntekijältä. Helsingin kaupungin palvelukeskus vastaa matkojen välityksestä, kuljetusten seurannasta ja valvonnasta. Liikennöinnistä huolehtivat sosiaali- ja terveystoimialan kilpailuttamat yksityiset liikennöitsijät.

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen tarvitsemat kuljetukset tilataan Staran logistiikkapalveluista.

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.

Rudolfin asuntoryhmään, joka toimii myös tukiasunnoilla, on nimetty ekotukihenkilö, joka opastaa ja kannustaa työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Toimiala tarjoaa 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 vastaanottoaikaan.

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.

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 sivustolla <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet> tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

Omavalvonnan kohteen 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 pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele (esim. ei katsele)

Helsinki

kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

11.1 Tietosuojaan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

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

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Rudolfin asuntoryhmän selvitys tietosuojakäytännöistä	15.1.2020

11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

Työntekijän 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 ”Terveystoimen potilasasiakirjojen tietosuoja”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Lähiesimies valvoo asuntoryhmän toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Toimialan tietohallinto sekä toimipisteen lähiesimies valvovat henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan.

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön esimies.

12. Seuranta, päivitys 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.

Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

13. Arkistointi

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

14. Suunnitelman hyväksyntä

Kristiina Rähä, asumispalvelupäällikkö

Kirsi Lampinen, johtava ohjaaja

Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

Lisätietoja:

Jouko Ranta, laatuasiantuntija, p. (09) 310 76510, jouko.ranta@hel.fi

Minna Säilä, erityissuunnittelija, p. (09) 310 43935, minna.saila@hel.fi

Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta.

Helsinki

Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) 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 järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimies) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. 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:

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantar ryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Hallinnon kehittämisspalvelut 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,

Helsinki

- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) ja
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. 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 järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimiehille) 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.

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) 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 käsiteltäviä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Helsinki

Liite 3 Rudolfin asuntoryhmän, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasuntojen tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuojaa-asetus) astui voimaan 25.5.2018. Tietosuojaa-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Vastuu tietosuojan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen perusteella. Hän neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuojaa-asioiden vastuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuojaa-asioissa. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

Rudolfin asuntoryhmä, Borgströminmäen ja Sompasaaren tukiasunnot osoittaa EU:n tietosuojaa-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden tällä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa osana omavalvontasuunnitelmaa. **Pääperiaatteena on, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti ja asiakkaiden henkilötiedoista pidetään mahdollisimman hyvää huolta.**

Tietosuojaa

Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista. Ihmisten henkilötietoja tulee vammaisten asumispalveluissa käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Henkilötietoja ovat tiedot, joiden perusteella henkilö voidaan tunnistaa joko suoraan tai välillisesti yhdistämällä yksittäinen tieto johonkin muuhun tietoon. Henkilötietoja ovat esimerkiksi asiakastiedot, valokuva, henkilötunnus ja puhelinnumero.

Vammaistyössä on käytössä asiakastietojärjestelmä, Terveys Efficca. Terveys Efficcan - käyttöoikeudet haetaan kirjallisesti Käyttöoikeus- ja vaitiolositoumuslomakkeella. Lomakkeiden säilytyksestä vastaa toimipisteen esimies. Esimies myöntää työntekijöille Terveys Efficca - käyttöoikeuden aina työsuhteen mittaiseksi. Mikäli työntekijän työsuhde päättyy, poistaa esimies käyttöoikeuden viipymättä.

Jokaisella työntekijällä on oma, henkilökohtainen käyttäjätunnus Terveys Efficca - asiakastietojärjestelmään. Tunnusta ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Saatuaan Terveys Efficcan käyttöoikeudet, työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojärjestelmän käytössä sekä olemaan käyttämättä järjestelmää muuhun kuin työtehtäviensä hoitoon. Esimies vastaa siitä, että työntekijän käyttöoikeudet ovat tehtävien mukaiset ja ajantasaiset.

Käyttöoikeuden saatuaan työntekijä sitoutuu käsittelemään vain niiden asiakkaiden tietoihin, joihin hänellä on asiakassuhde tai muu perusteltu syy. Työntekijän vaitiolovelvollisuus koskee kaikkea asiakastietojärjestelmässä olevaa tietoa.

Helsinki

Asiakkaita koskevien tietojen käsittely vaatii aina ammatillista harkintaa. Työntekijän tulee kyetä arvioimaan, mitä tietoja hän todella tarvitsee työtehtäviensä hoitamiseen. Asiakaskertomukseen kirjataan ainoastaan asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta oleelliset asiat. Asiakasta koskevat tiedot päivitetään viipymättä ja päivittäiskirjaukset tulee tehdä mahdollisimman reaaliaikaisesti.

Esimies vastaa siitä, että kaikki työntekijät saavat riittävän perehdytyksen Terveys Effican -asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä vammaistyön kirjaamiseen liittyviin sovittuihin toimintatapoihin. Jokaiseen toimipisteeseen on nimetty myös kirjaamisvastaava, joka auttaa työntekijöitä asiakastietojen dokumentointiin liittyvissä asioissa.

Sosiaali- ja terveystoimialan intranetistä, Helmestä löytyy Terveys Effican liittyviä ohjeita, oppaita sekä koulutusvideoita. Sosiaali- ja terveystoimialan intranetistä (Helmi) löytyy myös Tietosuojakäsikirja, joka on kattava oheistus kaikille henkilötietoja käsitteleville työntekijöille.

Tietoturva

Tietoturva tarkoittaa toiminnassa käytettävien kaikenlaisten tietojen turvaamista vääristymiseltä ja asiattomalta käytöltä sekä varmistamista, että tiedot ovat saatavilla, kun niitä tarvitaan. Käsiteltiin henkilö- ja asiakastietojärjestelmissä, paperilla, kuvina tai keskustelemalla, tulee työntekijöiden varmistaa, etteivät tiedot joudu ulkopuolisten käsiin.

Asiakasta koskevat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään Terveys Effican. Asiakastietoja sisältävät paperit ja muut dokumentit säilytetään pääsääntöisesti asiakkaan kotona tai Rudolfin asuntoryhmän toimistossa, lukitussa kaapissa. Tarpeettomat asiakasta koskevat asiakirjat hävitetään, viemällä ne tietoturvasäiliöön. Asiakirjoja ei saa hävittää silppuamalla.

Työntekijät kirjautuvat ulos työasemilta aina kun poistuvat koneen ääreltä tai lopettavat työskentelyn. Työasemia ei saa jättää auki, jotta asiakastiedot eivät päädy ulkopuolisten käsiin. Asiakkaasta ja hänen asioistaan keskusteltaessa tulee huolehtia, etteivät tiedot päädy ulkopuolisten tietoon. Työntekijöiden vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päätyttyä. (Asiakaslaki 14 §, 15 §).

Mikäli ryhmäkodin esimies katsoo, että on perusteltua syytä tarkistaa työntekijän asiakas- tai potilastietojen käsittelyä, hän voi ottaa yhteyttä tietosuojalakimieheen. Asiakastietojen käsittelystä annetun lain 20 §:n 4 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien tulee seurata ja valvoa, että sen antamaan palveluun liittyvä tietosuojaja ja tietoturva toteutuvat. Jos joku on lainvastaisesti käsitellyt asiakastietoja, tulee asianomaisen palvelujen antajan ryhtyä oma-aloitteisesti tarvittaviin toimenpiteisiin.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Tietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Rekisteröidylle tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (13 §) edellyttää, että asiakasta tulee informoida tietojen käsittelystä ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille tietoa. Asiakkaalla on oikeus saada tietää:

- Kuka on rekisterinpitäjä?
- Miksi tietoja tarvitaan?
- Mihin tietoja käytetään?

Helsinki

- Mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan?
- Miten asiakas voi käyttää henkilötietolaissa tarkoitettuja oikeuksiaan?

Asiakkaan informointi tietojen käsittelystä kirjataan Terveys Efficiaan ASSEU- tai OHJ -lehdelle, Asiakkaan informointi tietojen käsittelystä -fraasilla.

Käyttötarkoitussidonnaisuus huomioidaan aina tietoja käsiteltäessä ja tiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava olennaisia ja rajoitettuja niihin tarkoituksiin, joita varten niitä kerätään. Käytettävän tiedon määrä minimoidaan. Tietojen on oltava täsmällisiä, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot tulee korjata tai poistaa. Tietoja saa säilyttää ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Tietoja käsitellään tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, tiedot tulee suojata luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingoittumiselta.

Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä

Työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta.

Vaitiolovelvollisuus

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Asiakkaasta saatuja tietoja käytetään palvelun antajan toiminnassa eikä niitä luovuteta luvattomasti ulkopuolisille. Tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäädännön nojalla. Tietoja voidaan antaa täysi-ikäisen asiakkaan suostumuksella edellyttäen, että hän ymmärtää suostumuksen merkityksen. Jos suostumusta ei voida saada taikka jos asiakas tai hänen laillinen edustajansa kieltää tiedon luovuttamisen, voidaan kuitenkin tietyin edellytyksin antaa salassapitovelvollisuuden estämättä tietoja, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi, toteuttamiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 §).

Henkilörekisterit

Kuhunkin rekisteriin kirjataan vain ne tiedot, jotka on määritelty siihen kerättäviksi ja tietoja saa käyttää siihen rekisteriin kuuluvia työtehtäviä tekevä työntekijä omien työtehtäviensä laajuudessa. Rekisteriselosteessa olevat tiedot ovat osa niistä tiedoista, jotka rekisterinpitäjän tulee kertoa rekisteröidyille. Muut tiedot annetaan rekisteröidyille kaupungin Internet-sivuilla.

Rekisteröidyllä on oikeus saada vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Kaupungin palvelujen käyttäjä voi pyytää jäljennökset omista tiedoistaan. Asiakkaan itsensä pyytämät tiedot tulee toimittaa hänelle ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Henkilötietopyynnöt tehdään joko sähköisesti asiointi.hel.fi-sivustolta tai paperilla Tarkastuspyyntö- tai korjausvaatimuslomakkeella, joka löytyy <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja/tietosuojasta-tarkemmin-sivulta>.

Helsinki

Omat tiedot on oikeus saada maksutta. Jos henkilö kuitenkin pyytää useampia jäljennöksiä, kaupunki voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun. Henkilötietopyyntöjen käsittelyprosessi on ohjeistettu toimialan Tietosuojakäsikirjassa.

Tietojen luovutus rekisteröidylle

Henkilötietolain 26 §:ssä on määritelty henkilölle tarkastusoikeus henkilörekisteriin. Asiakkaalla on siis oikeus saada selvitys siitä, mitä tietoja hänestä on viety henkilörekisteriin. Asiakkaalla on myös oikeus vaatia itseään koskevien asiakastietojen korjaamista, jos ne hänen mielestään ovat kyseessä olevan palvelun tai etuuden antamisen kannalta virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita.

Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

Mikäli kaupunki ei hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, kaupungin on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja. Rekisteröity saa vaatia puutteellisten tietojensa täydennystä, muun muassa toimittamalla lisäselvitystä. Se, onko tiedoissa puutteellisuuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

Kaupungin Internet-sivuilla ohjeistetaan tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseen. Palveluun kirjaututaan asiointi.hel.fi kautta. Pyyntö ohjautuu asiakkaan valitsemalle toimialalle, virastolle tai liikelaitokselle ja sen sisällä pyyntö ohjataan oikeaan rekisteriin. Tiedot toimitetaan asiakkaalle asiointi.hel.fi kautta tai käyttäen muuta toimitustapaa. Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.