

Päihdepalvelujen Jelppi

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden omavalvontasuunnitelma

13.9.2024

Helsinki

Sisällys

1 Palveluntuottaja	5
1.1. Palvelun kuvaus	5
2 Toimintaperiaatteet ja arvot.....	5
3 Riskien hallinta.....	6
3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2 Varautuminen ja valmius	6
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	6
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	8
4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	8
4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	9
4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	10
4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	11
4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	11
4.3.2 Ravitseminen	11
4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt.....	11
4.4 Laite ja tarviketurvallisuus.....	11
5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	12
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät	12
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	12
5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	12
5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	12
5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	13
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	13
5.7 Muistutukset ja kantelut	14
6 Henkilöstö	14
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	14
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys	15
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	15
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus	16
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen.....	16
7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut.....	16
7.1 Toimintaympäristö	17
7.2 Ympäristötyö	17
7.3 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	17
7.4 Tukipalvelut ja alihankinta.....	17
7.4.1 Kuljetukset	17
7.4.2 Ateriapalvelut	17
8 Omavalvonnan seuranta.....	17
8.1 Raportointi.....	17
8.2 Arkistointi ja viestintä.....	18
8.3 Suunnitelman hyväksyntä.....	18

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Päihdepalvelujen Jelppi
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Päihdepalvelujen Jelppi tukee asiakkaan hakeutumista päihdepalveluihin. Jelppi palvelee täysi-ikäisiä helsinkiläisiä riippuvuustasoisesti päihdeongelmista kärsiviä asiakkaita sekä heidän läheisiään. Jelpin asiakastyö on liikkuvaa ja tapahtuu asiakkaiden kotona sekä erikseen sovituissa toimipisteissä.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltään ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Jelpin omavalvontasuunnitelma on julkaistu internetissä Helsingin kaupungin sivulla https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluiden-laadunvalvonta#omavalvontaohjelma-ja--suunnitelmat Jelpin omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Jelpin omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan valvontalain edellyttämällä tavalla säännöllisesti ne kolme kertaa vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUNHENKILÖ JA HENKILÖSTÖRAKENNE	Johtava sosiaalityöntekijä Mikael Hästö Henkilöstörakenne kohdassa 6.2.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Missbrukshjälpen Jelppi
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Missbrukshjälpen Jelppi stöder klientens uppsökning av rusmedelstjänster. Jelppis tjänster är avsedda för fullvuxna helsingforsare som lider av rusmedelsproblem på en addiktionsnivå, samt deras närstående. Jelppis klientarbete är mobilt och sker hemma hos klienter samt vid skilt bestämda kontor.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Uppföljning av egenkontrollplanen genomförs på basen av feedback insamlad från klienter, deras närstående samt verksamhetsenhetens personal. Jelppis egenkontrollplan är publicerad på internet på Helsingfors stads sidor https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluiden-laadunvalvonta#omavalvontaohjelma-ja--suunnitelmat Genomförande av Jelppis egenkontrollplan stöds, uppföljs samt uppdateras minst en gång per år. I samband med uppdateringen skapas en sammanfattning av planens genomförande och på basen av det ställs nya mål upp. Genomförande av Jelppis egenkontrollplan rapporteras enligt vad tillsynslagen kräver systematiskt tre gånger årligen.

ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL- STRUKTUR	Ledande socialarbetare Mikael Hästö. Personalstrukturen öppnas i punkt 6.2.

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Päihdepalvelujen Jelppi tukee asiakkaiden hakeutumista päihdepalveluihin. Jelppi työskentelee henkilöiden kanssa, jotka eivät eri syistä omatoimisesti pysty hakeutumaan päihdepalvelujen piiriin. Asiakaskuntana on päihderiippuvaiset täysi-ikäiset helsinkiläiset ja heidän läheisensä.

Yksikön tiedot

Päihdepalvelujen Jelppi

Laivalahdenkatu 2b PL 6390

00099 Helsingin kaupunki

Toiminnan vastuhenkilö: Johtava sosiaalityöntekijä Mikael Hästö

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Päihdepalveluissa tarjoamme apua ja tukea kaikkein haavoittuvimmassa asemassa oleville ihmisille.

Kaupungin arvojen mukaisesti määrittelemme työmme palvelemiseksi.

Kehittämällä palvelujamme parannamme palvelujen laatua ja vaikuttavuutta.

Painotamme rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaista kohtelua. Emme salli rasismia, syrjintää, epäasiallista kohtelua emmekä seksuaalista häirintää. Toiminnallamme poistamme päihderiippuvuuteen liittyvää stigmaa.

Osallistumme tietosuojakoulutuksiin ja noudatamme tietosuojaan liittyviä ohjeistuksia

Emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä.

Painotamme kestävästä kehityksestä ja torjumme ilmastonmuutosta muun muassa kierrättämällä, säästämällä sähköä, välttämällä turhaa tulostamista ja tekemällä hankintoja vain harkitusti.

Rakennamme eettistä toimintakulttuuria keskustelemalla työyhteisössä arvoista ja toimintavoista.

3 Riskien hallinta

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun. Vaarojen arviointi tarkistetaan vuosittain yksikössä.

3.2 Varautuminen ja valmius

Sosiaali-terveys- ja pelastustoimialalla päivitetty 22.5.2024 valmiussuunnitelma on kaupungin intrassa. Yksikkökohtaisesti tehdään päivitettävät turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat. Apotti-asiakastietojärjestelmän osalta on olemassa jatkuvuustyöasema asiakasturvallisuuden takaamiseksi tietojärjestelmän häiriöiden varalle. Suunnitelmat ovat osa työntekijöiden perehdytystä ja turvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti. Turvallisuusvastaavat esihenkilöiden lisäksi pitävät yllä turvallisuusasioita säännöllisesti.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Päihdepalveluissa käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevana

tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsittely on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet>) ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asiointin kautta tai asioimalla yksikössä.

EU:n yleinen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsitellään laajamittaisesti. Tietosuojavastaava 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. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on myös erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

Päihdepalvelujen henkilörekisteri on päihdepalvelujen asiakasrekisteri. Näin ollen kyseisen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja päihdepalvelujen asiakasrekisteriselosteen mukaisesti. Päihdepalvelujen rekisterin henkilötietojen käsittelystä:

(<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Paihdepalvelujenasiakasrekisteri.pdf>).

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

(<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoahelsingista/tietosuoja/>).

Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan

(https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakäsikirja_A4.pdf), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan

Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

Paihdepalvelujen rekisterin henkilötietojen käsittelystä:

(<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Paihdepalvelujenasiakasrekisteri.pdf>).

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

(<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoahelsingista/tietosuoja/>).

Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan (https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakäsikirja_A4.pdf), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi

Päihdepalvelujen työntekijät käyvät tietojärjestelmäkoulutukset ja tieoduojakouluukset. Jokainen työntekijä on vastuussa oman kirjaamisensa laadusta. Esihenkilöt ovat vastuussa laadukkaan kirjaamisen valvonnasta yksikössä.

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

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-, terveys- ja pelastustoimialan johdolle.

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.

Päihdepalvelujen henkilöstö vastaa oman toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkaat ja heidän läheisensä sekä vertaisohjaajat ja kokemusasiantuntijat voivat osaltaan vaikuttaa asiakas-/potilasturvallisuuteen.

Työntekijöitä kannustetaan tekemään ilmoituksia sekä asiakkaille että työntekijälle aiheutuneista haittatapahtumista tai vaaratilanteista. Turvallisuuskoulutukset, joihin työntekijöitä kannustetaan osallistumaan auttavat ennakoimaan vaaratilanteita. Päihdepalvelujen valvontatiimille ilmoitetaan ostopalvelujen epäkohdista.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. tapaturman, katkokset hoito- ja palveluketjussa, havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksentekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esihenkilölle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kahden kuukauden kuluessa.

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota

tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää.

SPro on sähköinen työkalu, jota käytetään sosiaalihuoltolain 48§:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuoltolaki edellyttää työntekijöitä ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä. Kaikki sosiaalihuoltolain 14§:n palvelua toteuttavat yksiköt käyttävät SPro-järjestelmää.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (Shl 48§). Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla 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 automaattisesti eteenpäin työyksikön lähiesihenkilölle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija.

Työpaikkakokouksissa käydään säännöllisesti turvallisuuteen liittyviä asioita ja kannustetaan niistä raportointiin.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	Jelpin tiimikokous	Kerran joka toinen viikko	Johtava sosiaalityöntekijä Mikael Hästö
SPro	Jelpin tiimikokous	Kerran joka toinen viikko	Johtava sosiaalityöntekijä Mikael Hästö
Työsuojelupakki	Jelpin tiimikokous	Kerran joka toinen viikko	Johtava sosiaalityöntekijä Mikael Hästö

Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (vaaratapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista.

Viestit katsotaan lähes päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Käsittelijä aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan. Ylemmälle tasolle (yksikötason tai tason 5 esihenkilö) 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. yksikötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn.

Lähiesihenkilön 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-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeena on, että SPro järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta. Ilmoituksen tekninen käsittely ei pääsääntöisesti vielä ole riittävä kehittämistoimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen takia sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvonnan ja yhteisen kehittämisen tukena yksiköissä voidaan hyödyntää SPro-järjestelmästä saatavia raportteja. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimuksiin.

Toimintayksiköt tekevät ilmoitusten perusteella tarpeelliset korjaavat toimenpiteet tai informoivat niiden tarpeesta linjaajoita. Päihdepalvelujen johtoryhmä ohjeistaa tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tai informoi niiden tarpeesta linjaajoita.

Päihdepalvelujen johtoryhmässä käsitellään toiminnan potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet neljä kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen. Kiinnitetään huomioita hyvien käytäntöjen ja vaaratapahtumien seurauksesta tehtyjen toimintakäytäntöjen muutosten jakamiseen yksikön sisällä eri työyksiköiden kesken.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

Työntekijällä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa työterveyshuollosta vakavien vaaratapahtumien käsittelyyn ja jälkihoitoon. Kaupungilla on hetipurku-koulutus, vaaratilanteiden jälkikäsittelyyn työryhmässä.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Päihdepalvelut toimivat toipumisorientaation viitekehyksessä. Asiakkaan apu, tuki, hoito ja kuntoutus perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta suunnitellessa huomioidaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan arkea tukevat palvelut kolmannen sektorin palvelut. Lisäksi ohjataan asiakkaita hyödyntämään Helsingin hyvinvointia tukevia palveluja kuten liikunta- ja kulttuuritarjontaa, joita löytyy kaupungin Hyte-palveluohjauksen työpöydältä.

4.3.2 Ravitsemus

Ravitsemus otetaan huomioon erityisesti, jos on joku terveydentilassa joku ravitsemukseen liittyvä haaste. Tarvittaessa annetaan ohjausta. Terveys- ja hyvinvointikeskus yhteistyössä ja paljon palveluja tarvitsevien verkostossa haetaan kokonaisvaltaista asiantuntemusta asiakkaan tilanteeseen. Varattomille asiakkaille kerrotaan myös tarvittaessa paikoista, joissa on saatavilla ruokaa ilmaiseksi.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Päihdepalvelujen yksiköissä noudatetaan niitä ajankohtaisia suojaus- ja varotoimia, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten- ja valvottavien tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjaljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Päihdepalveluissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Päihdepalveluissa henkilökunta noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet”-ohjetta ja muita hygieniaoheita tai ajankohtaisia ohjeistuksia (Tavanomaiset varotoimet) Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Päihdepalveluissa seurataan yleistä hygieniatasoa ja varmistetaan asiakkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen toteutuminen ohjeiden mukaisesti. Seurannan toteuttaminen on jatkuva ja esihenkilöiden vastuulla.

Päihdepalveluissa testataan tartuntatauteja kuten MRSA, HIV sekä B- ja C-hepatiitti.

4.4 Laite ja tarviketurvallisuus

Päihdepalvelujen terveydenhuollon laitehankinnat tehdään lääketieteelliseen ja hoitotyöntarpeeseen perustuen Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniiikan keskus, joka vastaa myös Medusa-lääkintälaiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniiikan keskus sekä laitetoimittajat. Laittehallintaa varten on Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla laadittu toimintaohje

(TOIM 010 Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla).

Yksiköiden esihenkilöt ja nimetyt yksiköiden laitevastuuhenkilöt vastaavat siitä, että yksiköissä toimitaan ohjeen mukaisesti ja potilasturvallisuutta edistään.

Päihdepalveluissa nimetään jokaiselle toimintayksikölle terveydenhuollon laitteista vastaavat henkilöt. Lähiesihenkilöt vastaavat yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

Työntekijän 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 Fimealle.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö:

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Asiakas voi hakeutua päihdepalvelujen Jelppiin arkisin ilman ajanvarausta tai lähetettä ottamalla yhteyden suoraan työntekijöihin, joiden puhelinnumerot ovat löydettävissä verkossa. Jelppi käsittelee myös päihdepalveluissa sosiaalihuoltolain mukaiset huoli-ilmoitukset, joiden kautta asiakkuus voi alkaa. Huoli-ilmoitukset käsitellään lain mukaisessa määräajassa.

Potilastietojärjestelmä Apotista saadaan raportteja määräaikojen toteutumista.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Päihdepalvelujen Jelpissä ei toteuteta asiakkaan hoitoa.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Päihdepalvelut toimivat toipumisorientaation viitekehyksessä. Asiakkaan apu, tuki, hoito ja kuntoutus perustuvat vapaaehtoisuuteen ja asiakasta hoidetaan ja palvellaan yhteistyössä hänen kanssaan.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Päihdepalveluissa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista sekä otetaan vertaiset ja kokemusasiantuntijat mukaan palvelujen kehittämiseen ja toteuttamiseen. Asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Toimialan palveluista annetaan palautetta internetin kautta. Palautteet käsitellään Helsingin palvelulupauksen mukaisesti 7 vrk sisään ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on pikapalautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Jokaisessa työyksikössä on asiakaspalautekanava. Toimintaa kehitetään asiakkailta sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355

Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava ja potilasasiavastaava

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaaviin 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 potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Asiakaspalvelu on puhelinnumerossa 09 3104 3355 ma - to klo 9–11.00.

Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Lisätietoa asiavastaavatoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. 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. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheutonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle.

Hallintokantelu tehdään kirjallisesti. Valvovan viranomaisen suostumuksella kantelun saa tehdä suullisesti. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla tämä pitää menettelyä virheellisenä ja mahdollisuuksien mukaan tieto arvostelun kohteena olevan menettelyn tai laiminlyönnin ajankohdasta. Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Muistutukseen ja kanteluun antaa vastineensa asiaan osallistunut työntekijä ja linjajohto. Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen johtaja antaa asiasta lausunnon.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus, henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät sekä valtakunnalliset suositukset. Työpisteissä esihenkilö vastaa siitä, että työvuorossa on tarvittava määrä ammattihenkilöitä.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitehtävien toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Palveluun ottava esihenkilö tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valviran myöntämät ammattioikeudet.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Päihdepalvelujen Jelppi		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritetty)
ohjaaja	3	
sosiaali-ohjaaja	5	
Yhteensä	8	

Päihdepalveluissa henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Ammattihenkilöille on määritetty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä virka- tai työtehtävän mukaisiin ammatillisiin tehtäviin. Asiakastietojärjestelmän osaaminen varmistetaan koulutuksin. Perehdytyksessä hyödynnetään yhteisiä perehdytys suunnitelmia.

Esihenkilö huolehtii, että työntekijä perehdytetään tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokainen uusi työntekijä on velvollinen suorittamaan kaupungin yhteisen tietosuojatentin. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillisiä ohjeistuksia. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

Esihenkilön valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. HaiPro- ja SPro-koulutuksista. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia. Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä

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

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työyksiköissä järjestetään säännöllisesti työpaikkakokouksia ja työnohjauksia. Henkilöstöllä on oikeus ja velvollisuus osallistua koulutuksiin. Työyksiköissä järjestetään kehittämis- ja työhyvinvointipäiviä. Työterveyshuolto tarjoaa tukea työhyvinvoinnissa.

Vaarojen arviointia ja työpaikkaselvitykset tehdään säännöllisesti. Henkilöskyselyin seurataan henkilöstön työhyvinvointia ja niiden tulosten pohjalta voidaan tarjota tukea työyksikölle.

Työsuojelupakissa voi tehdä ilmoituksen turvallisuuspoikkeamasta ja työtapaturmista. Sen avulla saadaan tietoa henkilöstöön kohdistuvista turvallisuuspoikkeamista ja työtapaturmista ja niihin voidaan puuttua ja ehkäistä.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran palvelussuhde-sivulta (Työn alkuun kuuluva terveystarkastus), epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta "Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi".

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Yksikkökohtaisesti on olemassa turvallisuussuunnitelmat, joihin henkilöstö perehdytetään.

7.1 Toimintaympäristö

Päihdepalvelujen Jelppi

Jelpillä on toimitila Herttoniemen Silkkikutomolla osoitteessa Laivalahdenkatu 2b yhdessä muiden päihdepalvelujen toimijoiden kanssa. Silkkikutomolla on käytössä runsaasti kirjaamistiloja, jotka ovat jelppiläisten käytössä. Valtaosa asiakastapaamisista toteutetaan kotikäyntinä asiakkaan luokse. Jelpissä on tehty tarkat ohjeistukset kotikäyntityön varalle.

7.2 Ympäristötyö

Jätteiden käsittelyssä ja kemikaaliturvallisuudessa noudatetaan kaupungin ja toimipisteen ohjeistusta.

7.3 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Päihdepalvelujen Jelppi

Jelpin työntekijöillä on käytössään avaimet omaan toimitilaan. Lisäksi työntekijöillä on käytössään oman alueen mukaisesti avaimet päihdepalvelujen toimitiloihin. Jelpillä on käytössään henkilöhälytin tapaamisia ajatellen, jotka sijoittuvat Silkkikutomolle. Jelpin työntekijöitä on ohjeistettu asentamaan työpuhelimensa sovellus 112 hätätilanteita varten. Työntekijöillä on sähköisessä kalenterissaan kirjattuna asiakkaan osoite, jossa kotikäynti tapahtuu.

7.4 Tukipalvelut ja alihankinta

7.4.1 Kuljetukset

Taksia asiakaskuljetuksissa voidaan käyttää vain erillisluvalla. Rahattomalle asiakkaalle voidaan antaa erityistilanteessa HSL:n kertalippu. (PYSY073 Rahattomien potilaiden kuljetuksien järjestäminen kotiin tai jatkohoitoon sekä näihin liittyvä taksikuljetusten laskutus).

7.4.2 Ateriapalvelut

Yksikössä ei ole ateriapalvelua.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvontaseurantapohjaa otetaan parhaillaan käyttöön.

Valvotaan omavalvontasuunnitelman vuosittaista päivittämistä ja valvontakäyntien toteutumista.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi