

Nuorten päihdepalvelu Pysäkki



Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden omavalvontasuunnitelma

14.5.2025

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	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	9
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	9
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	10
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	10
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	11
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	11
4.4	Lääkehoito	11
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	11
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	11
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	12
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	12
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	12
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	12
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	13
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	13
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	17
7.1	Toimintaympäristö	18
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	18
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	18
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	18
7.3	Ympäristötyö	18
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	18
7.5.1	Kuljetukset	18
8	Omavalvonnan seuranta	19
8.1	Raportointi	19
8.2	Arkistointi ja viestintä	19
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	20

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Nuorten päihdepalvelu Pysäkki
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Vakavasti päihteillä oireileville sekä syrjäytymisvaarassa oleville 13–23-vuotiaille helsinkiläisille suunnattu yksikkö. Palvelumme on kynnyksetöntä. Nuori voi tulla Pysäkillä ilman ajanvarausta tai lähetettä arkisin klo 9–15, ja asioida joko nimellä tai anonyymisti. Pysäkillä asiointiin ei edellytetä päihteettömyyttä. Pysäkillä sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tarjoavat ohjausta ja neuvontaa. Tarjoamme nuorille haittoja vähentäviä palveluja, sosiaalista kuntoutusta, yksilöllistä hoitoa näyttöön perustuvilla menetelmillä, ryhmämuotoista hoitoa, ohjaamme laitospaikkoihin, opioidikorvaushoidon tarpeen arvioon ja laitoskuntoutukseen.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Suunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltään ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma on julkaistu internetissä Helsingin kaupungin sivulla Omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Osastonhoitaja Kirsi Väätäinen ja johtava sosiaalityöntekijä Henna Soidinsalo 5 sairaanhoitajaa, 1 lähihoitaja, 5 sosiaaliohjaajaa, 2 sosiaalityöntekijää ja 1 sosiaaliterapeutti

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Missbrukstjänsten för ungdomar Pysäkki
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Enheten är riktad till 13-23 år gamla helsingforsiska personer med allvarliga symptom av rusmedelsanvändning samt risk för marginalisering. Tjänsten är tröskelfri. Unga kan komma till Pysäkki under vardagar klockan 9-15 utan att boka en tid eller ha remiss, antingen anonymt eller med eget namn. Man är inte tvungen att vara rusmedelsfri för att besöka Pysäkki. Vid Pysäkki ger social- och hälsovårdens professionella handledning och råd. Vi erbjuder unga tjänster för att minska skadeverkningar, samt social rehabilitering, individuell vård baserad på bevis, vård i grupp, vi hänvisar till anstaltvård, opioidsstitutionsvårdens bedömning och anstaltsrehabilitering.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Planens genomförande följs upp och tjänster utvecklas utifrån regelbunden feed-back från klienter, deras anhöriga och personalen på den operativa enheten. Enhetens plan för egenkontroll har publicerats på internet på Helsingfors stads sidor. Planen för egenkontrolls genomförande stöds, övervakas och uppdateras minst en gång om året. I samband med uppdateringen görs en sammanfattning av genomförandet av planen och utifrån den ställs nya mål.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Avdelningssköterska Kirsi Väättäinen Ledande socialarbetare Henna Soidinsalo Sjuksköterskevikariat 5, sjuksköterskevikariat 1, socialarbetare 2, Socialhandledare 5, Socialterapeut 1 och läkare 1

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Nuorten päihdepalvelu Pysäkki palvelee ilman ajanvarausta arkisin klo 9–15. Palvelu on tarkoitettu 13–23-vuotiaita helsinkiläisnuorille, joilla on vakavia päihde- ja riippuvuusongelmia ja joiden on vaikea kiinnittyä hoitoon. Keskusteluapua, neuvontaa ja ohjausta voi saada myös anonyymisti. Asiointi ei edellytä päihhteettömyyttä.

Pysäkillä nuoren elämäntilannetta ja hoidontarvetta arvioidaan ja sopivia hoitomenetelmiä kartoitetaan. Pysäkillä nuoren hoito suunnitellaan yhteistyössä nuoren ja hänen tukiverkostojensa kanssa. Hoidossa hyödynnetään näyttöön perustuvia menetelmiä ja verkostomaista työskentelytapaa. Pysäkin palveluihin kuuluvat erilaiset yksilö- ja ryhmätapaamiset sekä vertaistuki. Tarvittaessa Pysäkiltä tehdään lähete vieroitushoito-osastolle tai korvaushoidon arvioon.

Yksikön tiedot

Laivalahdenkatu 2b, C-porras, 1.krs.

00800 Helsinki

Osastonhoitaja Kirsi Väättäinen

Johtava sosiaalityöntekijä Henna Soidinsalo

Ylihoitaja Jalmiina Nummelin

Psykososiaalisen työn päällikkö Aila Ronkanen

Ylilääkäri Olga Hämäläinen

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.

Nuorten päihdepalvelu Pysäkki

Nuorten päihdepalvelu Pysäkillä rakennamme eettistä toimintakulttuuria keskustelemalla työyhteisön arjessa arvoista ja toimintavoista. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä ”Sopuisasti Stadissa”-oppaaseen ja näitä asioita pyrimme tuomaan osaksi työyhteisön arkea. Yhteiset toimintatavat on kirjattu pysäkin omalle Teams kanavalle, joita päivitetään aina tarvittaessa.

3 Riskien hallinta

Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työtekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen.

Tunnistetut oleelliset riskit Nuorten päihdepalvelu Pysäkillä ovat:

- uuden potilaan päihtymyksestä johtuva myrkytys- / yliannostustilanne
- tullessa potilaat usein päihtyneitä, tietoa edeltävistä käytetyistä päihteistä ei ole, mahdollisuus nopeasti muuttuviin tilanteisiin potilaan voinnissa

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Yksikössä tehdään vuoden välein Työsuojelupakin vaarojen arviointi –kysely. Kysely toteutetaan sähköisesti koko henkilöstölle ja tuloksien pohjalta tehdään tarvittavia toimenpiteitä yhteistyössä työyhteisön kanssa. Työssä havaitut riskit/epäkohdat pyritään poistamaan heti ja mikäli tämä ei ole mahdollista ilmoitetaan tilanne viiveettä esihenkilölle.

Rakennukseen/tiloihin liittyvät havaitut puutteet tai viat ilmoitetaan viiveettä sähköisen järjestelmän (Bern) kautta huoltoon. Ilmoittajana toimii se, joka poikkeaman on huomannut. Mikäli tilanne vaatii välitöntä puuttumista, ilmoitetaan tilanteesta puhelimitse huoltomiehelle (päivystysaikana päivystävälle huoltomiehelle) ja tämän jälkeen tehdään sähköinen ilmoitus järjestelmään. Työvuoron ajaksi jokainen työntekijä on velvoitettu ottamaan käyttöönsä henkilöhälyttimen.

3.2 Varautuminen ja valmius

Poikkeustilanteita, kuten palo, sähkö, uhka tai muua vaaratilannetta varten on olemassa koko yksikköä koskevat ohjeistukset. Ohjeet päivitetään säännöllisesti. Päihdepalveluiden johtoryhmä ohjeistaa yksiköitä laajemmissa poikkeustilanteissa.

Pysäkillä on oma turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, johon jokainen työntekijä perehtyy ja suunnitelma on jokaisen saatavilla. Yksikössä järjestetään säännöllisiä turvallisuuskävelyjä muutaman kerran vuodessa.

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 koskevin tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveyden- 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. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asiainnin kautta tai asioimalla yksikössä.

EU:n yleinen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsitellään laajamittaisesti. Helsingin kaupungin tietosuojavastaavana toimii Sofia Kallio. 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, Sotepe:n tietosuoja vastaavana toimii Sakari Hulkkonen. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö

Päihdepalvelujen henkilörekisteri on päihdepalvelujen asiakasrekisteri. Vastuuhenkilönä toimii Päihdepalveluiden päällikkö Pia Pulkkinen, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Perheiden päihdeavokuntoutuksen työntekijät käsittelevät henkilötietoja päihdepalvelujen asiakasrekisteriselosteen mukaisesti. Helsingin kaupunki/Rekisteriselosteet/Päihdepalvelujen asiakasrekisteri.pdf

Helsingin kaupungilla on käytössä tietosuojakäsikirja. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. (https://www.hel.fi/static/liitteet-019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakasikirja_A4.pdf),

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](mailto:tietosuoja(a)hel.fi)

Päihdepalvelujen työntekijät käyvät tietojärjestelmäkoulutukset ja tietosuojakoulutukset. Jokaisen henkilötietoja työssään käsittelevän tulee osallistua kaupungin tietosuojan peruskoulutukseen, joka sisältyy oman organisaation DigiABC-koulutuskokonaisuuteen. Esihenkilö seuraa ja varmistaa koulutuksien toteutumisen.

Sotepe järjestää monipuolisesti erilaisia tietosuojakoulutuksia, joihin pääsee osallistumaan Onni koulutuskalenterin kautta. Jokainen työntekijä on vastuussa oman kirjaamisensa laadusta. Esihenkilö on vastuussa laadukkaan kirjaamisen valvonnasta yksikössä.

Tietosuojaloukkausilmoitus tehdään välittömästi Luukun kautta ([Sote Luukku](#)). Ohjeistus löytyy Sotepe Tietosuoja -sivustolta.

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

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Potilasturvallisuus varmistetaan osana arjen työtä, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan jatkuvasti. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa painotetaan ennakoivaa havainnointia, jotta tarvittavat toimenpiteet voidaan toteuttaa ennen ei-toivottujen tapahtumien syntymistä.

Nuorten päihdepalvelu pysäkillä seurataan vaara- ja haittatapahtumia sekä epäkohtia ja niihin puututaan omavalvonnan keinoin. Esihenkilö on vastuussa turvallisuuspoikkeamien käsittelystä ja seurannan toteutumisesta niin, että vaara- ja haittailmoitukset sekä esiin nousseet epäkohdat käydään läpi työntekijän kanssa ja yhteisessä kokouksessa. Kokouksista tehdään muistiot ja kirjataan sovitut toimenpiteet ja seuranta

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Valvontalain (741/2023) 29 § mukaan henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua tai potilaalle vahingollisia piirteitä toimintakulttuurissa. Ilmoitukset tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmillä ja ne ohjautuvat järjestelmistä suoraan asiasta vastaavalle taholle ja epäkohtailmoituksen teko on osoitettavissa

jälkeen päin. Vastuuhenkilön tulee ryhtyä toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi. Ilmoituksen vastaanottanut esihenkilö käsittelee ilmoituksen, arvioi korjaavien toimenpiteiden tarpeen, päättää toimenpiteestä tai vie asian eteenpäin omalle esihenkilölleen. Toimenpide voi olla esimerkiksi kehittämistä, toimintakäytäntöjen muuttamista epäkohdan korjaamiseksi tai haittaa aiheuttavan asian poistaminen.

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

Ilmoitukset käsitellään yksikön viikkokokouksessa.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

SPro on sähköinen työkalu, jota käytetään epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen sosiaalihuollon toteuttamisessa. laki 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.

HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat läheltä piti- ja haattatapahtumat.

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. 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.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Yksikön viikkokokous	1xvko	Kirsi Väättäinen	
SPro	sama	sama	Henna Soidinsalo	
Työsuojelupakki	sama	sama	esihenkilöt	

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 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. yksikkötasolla. 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 linjajohtoa. Päihdepalvelujen johtoryhmä ohjeistaa tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tai informoi niiden tarpeesta linjajohtoa.

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 vaaratapahtuvien 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 ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, hoitoa, kuntoutusta tai palveluja koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

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

Päihdepalveluissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Päihdepalveluissa henkilökunta noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet”-ohjetta ja muita hygieniahjeita 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.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito oppaassa (2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Psykiatria- ja päihdepalvelujen lääkehoitosuunnitelma. Yksikössä on oma kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka perustuu psykiatria- ja päihdepalvelujen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain.

Pysäkillä on laadittu vuosittain tarkastettava (ja päivitettävä) lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan tarkasti kaikki lääkehoitoon liittyvät toimintatavat ja asiat. Lääkehoitosuunnitelma on tallennettu Teamsiin sekä tulostettu kansliaan kansioon luettavaksi. Jokaiselle työntekijälle on annettu tiedoksi, että uusi lääkehoitosuunnitelma on tehty ja mistä se löytyy, jokaisen on määrä tutustua siihen ja toteuttaa lääkehoitoa suunnitelman kuvailemalla tavalla. Lääkehoitosuunnitelma kuitataan luetuksi allekirjoituksella.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Pysäkillä on lukollinen lääkehoituhuone, johon vain terveydenhuollon henkilöstöllä on pääsy sekä lähiesihenkilöillä. Huoneessa on nauhoittava kameravalvonta.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Päihdepalvelujen terveydenhuollon laitehankinnat tehdään lääketieteelliseen ja hoitotyöntarpeeseen perustuen Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniikan keskus, joka vastaa myös Medusa-lääkintälaiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniikan keskus sekä laitetoimittajat. Laitehallintaa 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 edistäen. 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: Kirsi Väättäinen

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Pysäkin palveluihin on mahdollista hakeutua arkisin ilman ajanvarausta tai lähetettä klo 9–15. Osaa Pysäkin palveluista voi käyttää anonyymisti. Yhteydenottoihin vastataan kahden arkipäivän sisällä.

Hoidon tarpeen arviointi tehdään walk-in-vastaanotolla tai puhelinpalvelussa. Kiireettömän hoidon vastaanotolle pääsee heti. Hoidontarpeen/Palvelutarpeen arviointi aloitetaan viipymättä ja saatetaan loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

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

tehdään lakisääteisiä hoidontarpeen arvioita.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Hoidon- ja palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, hoitoa, kuntoutusta tai palveluja koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

Hoidontarpeen arviota arvioi terveydenhuollon ammattilainen ja palvelutarpeen arviota sosiaalihuollon ammattilainen.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Häntä tulee informoida hoidon ja palvelun merkityksestä ja eri vaihtoehdoista.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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 arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Pysäkillä on internet-pohjainen palautelomake. Toimintaa kehitetään asiakkailta sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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-japotilasasiavastaava

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>)

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

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

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

Päihdepalveluissa on moniammatillinen asiakkaiden tarpeita vastaava henkilöstö. 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 (laitosvieroitus 0,8; laitospäästöt 0,5; tuettu asuminen 0,1 ja yhteisöllinen asuminen 0,3).

Pysäkillä on moniammatillinen asiakkaiden tarpeita vastaava henkilöstö. 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.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta

säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Työpaikoissa esihenkilö vastaa siitä, että työvuorossa on tarvittava määrä ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Palveluun ottava esihenkilö tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Pysäkillä on 15 vakanssia.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitotus (täytetään mikäli määritetty)
Sairaanhoitaja	5	
Lähihoitaja	1	
Sosiaaliohjaaja	5	
Sosiaalityöntekijä	2	
Sosiaaliterapeutti	1	
Johtava sosiaalityöntekijä	1	
Yhteensä	15	

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 tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokainen uusi työntekijä on velvollinen suorittamaan kaupungin yhteisen tietosuojatentin. Tietosuojatentin suorittamista

työntekijä saa todistuksen. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. 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 on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Näiden koulutusten lisäksi esihenkilö voi pyytää sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan juridiselta tuelta sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköön.

Vakinaiset työntekijät sekä pitkäaikaiset sijaiset käyvät MAPA (Haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisy ja hallinta) peruskoulutuksen (5 päivän koulutus) ja päivittävät osaamisensa kahden vuoden välein.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. HaiPro- ja SPro-koulutuksista. 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.

Työterveyshuolto

Ennaltaehkäisevä ja kattava työterveyshuolto on oleellinen osa työhyvinvointia. Helppo pääsy terveystalouteen ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tukevat hoitajien jaksamista. Tämä on parantunut selkeästi uuden työterveyshuollon toiminnan alkaessa.

Työnohjaus

Säännöllinen työnohjaus tarjoaa mahdollisuuden reflektoida omaa työtä ja käsitellä haastavia työtilanteita, mikä tukee henkistä jaksamista. Työnohjaajan valinnasta päättää työyhteisö yhdessä. Sovitusti esihenkilö osallistuu työnohjaukseen kutsusta.

Tyhypäivät

Tyhy-päivät tarjoavat mahdollisuuden irrottautua työarjesta, vahvistavat työyhteisön yhteishenkeä ja tukevat hyvinvointia sekä jaksamista. Vuosittain järjestetään työhyvinvointipäivä, jonka työryhmä saa itsenäisesti suunnitella.

Esihenkilön tuki

Esihenkilöiden helposti lähestyttävyyden, oikeudenmukainen kohtelu ja kuunteleva asenne ovat keskeisiä tekijöitä, jotka edistävät työtyytyväisyyttä ja motivaatiota. Esihenkilön tukea pyritään vahvistamaan ”avoimen oven taktiikalla” eli matalalla kynnyksellä on mahdollisuus esihenkilöiden tukeen.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka

työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

henkilöstösivulta (Helsingin kaupungin henkilökunnan työhöntulotarkastukset), epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi.

Henkilökunta noudattaa tartuntatautilain mukaista rokotesuojaa, henkilökunta on tarpeen mukaan yhteydessä työterveyteen rokotuksiin liittyvissä asioissa (influenssa, A- ja B-Hepatiitti).

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimitilojen hallinnointi tehdään Modulon kautta. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan ydintoimintojen kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tilankäytön periaatteissa noudatetaan kaupunkistrategisia linjauksia:

- 1) Palvelu- ja toimitilat suunnitellaan muuntojoustaviksi ja monitilaratkaisuihin (vastaanottotilat/taustatyöskentelytilat) pyritään kaikissa niissä toiminnoissa missä se on mahdollista. Tilasuunnittelun apuna käytetään suunnittelua tukevia työmenetelmiä ja kyselyitä.
- 2) Jokaisella työntekijällä on käytössään enintään yksi työ- tai kirjaamispiste ja työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken edistetään
- 3) Tilojen yhteiskäyttöä tehostetaan (mm. taukotilat, kokous- ja neuvottelutilat)
- 4) Kaikista suunnitelluista toimitilamuutoksista, jotka edellyttävät lisä- tai väistötilojen hankintaa tai uuden toiminnan tarvitsemia tiloja on täytettävä sähköinen lomake: "Esitys toiminnan ja tilatarpeen muutoksesta". Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi. Päihdepalveluissa esityksen toiminnan ja tilatarpeen muutoksesta tekee keskijohto.
- 5) Niissä toiminnoissa, joissa se on mahdollista, lisätään joustavia työaikatratkaisuja ja etätyömahdollisuuksia, joilla pyritään vähentämään kokonaistyöpisteiden määrää

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Sisäinen vuokra pitää sisällään toimitilojen vuokrat, sähkön, lämmityksen, käyttöveden, yleisjätehuollon, kiinteistöhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin kuulumattomien tilojen kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

7.1 Toimintaympäristö

Yhteisökeittiö ja yhteisötila. Walk-in-vastaanotto-tila. Taukotila. Kirjaamistila. Kokoushuone. Ryhmähuone. Vastaanottohuoneet. Varasto. Pukuhuoneet. Lääkehoituhuone. Näyte-wc ja näytehuone. Wc-tilat asiakkaille ja henkilökunnalle.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Sisätilan sisäilman puhtauden, lämpötilan, kosteuden, melun, ilmanvaihdon, valon, säteilyn ja muiden vastaavien olosuhteiden tulee olla sellaiset, ettei niistä aiheudu sisätilassa oleskeleville terveyshaittaa. Sisätilassa ei saa olla mikrobeja siinä määrin, että niistä aiheutuu terveyshaittaa. Rakennuksen vesilaitteistosta otettavan talousveden ja lämpimän käyttöveden laadun turvaamiseksi ensisijaisena tilana käytettävän rakennuksen omistajan on koottava ja pidettävä ajan tasalla riskienhallinnan kannalta tarpeellisia tietoja ja kohdistettava riskienhallintaa rakennuksen vesilaitteistoihin.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Asiakasvastaanotoilla saattaa syntyä tartuntatautien ja haittaeläinten leviämisen riski.

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Yksikössä noudatetaan ajantasaista ohjeistusta kemikaaliturvallisuuden, tartuntatautien ehkäisyn ja haittaeläinten leviämisen torjumiseksi.

7.3 Ympäristötyö

Yksikön ekotukihenkilönä toimii Kirsi Väättäinen

Ekotukihenkilöllä käy säännöllisesti Helsingin kaupungin järjestämissä koulutuksissa sekä ohjaa ja opastaa henkilökuntaa jätteiden käsittelyssä. Kemikaaliturvallisuusluettelo on tehtynä yhteistyössä Palmian laitospalveluiden kanssa. Kemikaaliturvallisuusluettelo löytyy puhtaanapitotiloista.

Yksikössä lajitellaan bio-, muovi-, kartonki- ja sekajäte, joihin yksikössä on keräyspisteet. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Käytössä on Tunstall henkilöturvahälytys järjestelmä käytössä. Hälytys kuuluu talon sisällä ja näkyy katossa olevissa näyttötauluissa. Henkilöhälytys toiminnan voi testata taukotilassa aina työvuoron alkaessa. Yksikössä työskentelee vartija arkisin klo 8-16.

7.5.1 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)

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki (741/2023) velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan palveluntuottajan omavalvonnasta 3 kertaa vuodessa ja raportit on luettavissa kaupungin internetsivuilla: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluiden-laadunvalvonta>. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

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.

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajat 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.

johtava sosiaalityöntekijä

Henna Soidinsalo

osastonhoitaja

Kirsi Väättäinen

psykososiaalisentyön päällikkö

Aila Ronkanen

ylihoitaja

Jalmiina Nummelin

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi