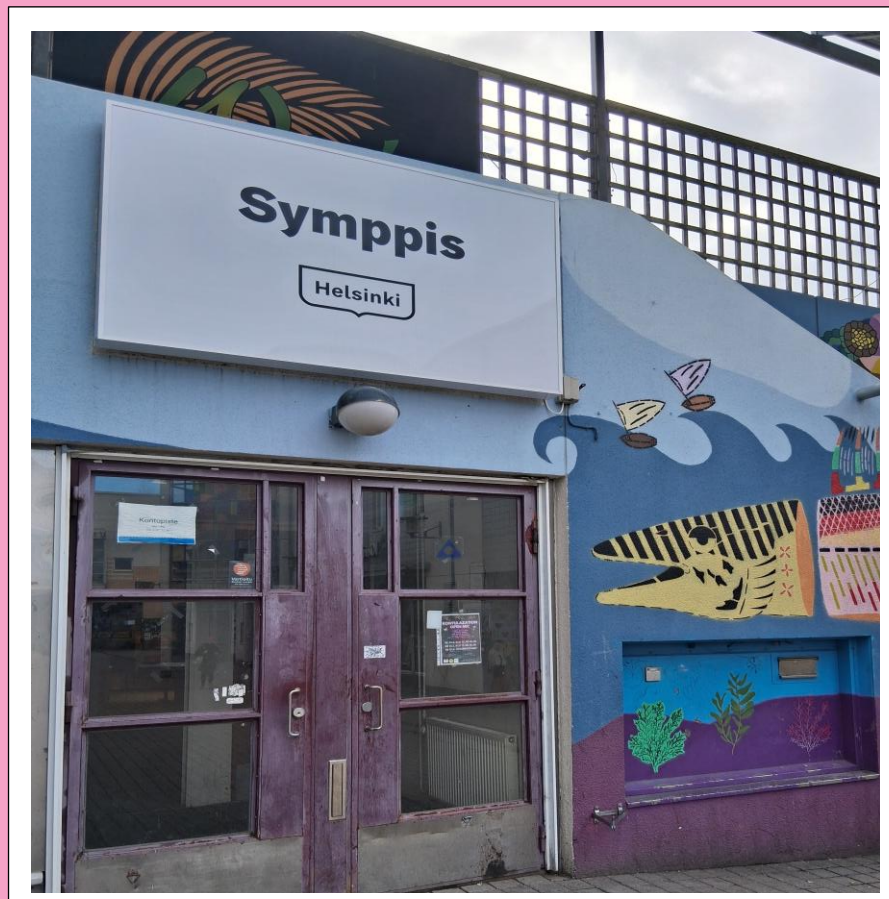




Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus.....	5
1.2.	Yksikön tiedot.....	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3	Riskien hallinta.....	6
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi.....	6
3.2	Varautuminen ja valmius	6
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	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>	<i>9</i>
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	<i>10</i>
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely.....	11
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	11
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	<i>11</i>
4.3.2	<i>Ravitseminen</i>	<i>11</i>
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektio-ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt ..</i>	<i>12</i>
4.4	Lääkehoito.....	12
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	<i>12</i>
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto.....</i>	<i>12</i>
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus.....	12
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät	13
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	13
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	13
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus.....	13
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	14
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava.....	14
5.7	Muistutukset ja kantelut	15
6	Henkilöstö	16
6.1	Ammattinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	16
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys.....	16
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	17
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	17
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	19
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	19
7.1	Toimintaympäristö	19
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	20
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät.....</i>	<i>20</i>
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy.....</i>	<i>20</i>
7.3	Ympäristötyö	20
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	20
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta.....	20
7.5.1	Kuljetukset.....	21
7.5.2	Ateriapalvelut.....	21
8	Omavalvonnan seuranta	21

8.1 Raportointi.....	21
8.2 Arkistointi ja viestintä.....	21
8.3 Suunnitelman hyväksyntä.....	21

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Helsingin kaupungin päihdepalveluiden Päiväkeskus Symppis
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Päiväkeskus Symppiksen palvelut perustuu sosiaalihoitolain (1301/2014) mukaiseen päiväkeskuspalveluun, tarjoten matalalla kynnyksellä asiakkaille sosiaaliohjausta ja neuvontaa mm. sosiaaliturvaan, asumiseen ja muihin terveyttä ja hyvinvointia edistäviin palveluihin, sekä Terveystenhuoltolain (1326/2010) mukaisiin palveluihin. Terveystenhuoltolain mukaisesti päiväkeskuksessa saa huumeiden käyttövälineiden (iv.) vaihto-ohjelman lisäksi ohjausta ja neuvontaa haittoja minimoiviin huumeiden käyttötapoihin sekä monipuolisia sairaanhoitajan ja lääkärin palveluita. Päiväkeskuksen palveluihin kuuluu myös Naapurustotyö sekä liikkuvan Symppiksen saattava, jalkautuva ja kohtaava päihdetyö. Palvelut ovat tarkoitettu yli 18-vuotiaille helsinkiläisille, joilla suonen sisäistä huumeiden käyttöä, tai ylipäätään elämänhallintaan negatiivisesti vaikuttavaa, runsasta päihteiden käyttöä. Päiväkeskuksessa voi asioida päihtyneenä, palvelut ovat osittain anonyymisti toteutettavia.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Valvontakäynnit. Valvotaan omavalvontasuunnitelman vuosittaista päivittämistä.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖRAKENNE	Johtava sosiaaliohjaaja Reetta Hakolahti ja osastonhoitaja Jarkko Partanen

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Helsingfors stads missbrukartjänsters dagcenter Symppis
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Sericen på dagcentret Symppis grundar sig dagcenterservice på basen av socialvårdslagen (1301/2014), erbjudande klienter med låg tröskel socialhandledning och rådgivning om bland annat socialt skydd, boende och övriga tjänster som befrämjar hälsa och välfärd, samt service på basen av hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010). På basen av hälso- och sjukvårdslagen erbjuds förutom utbyte av utrustning för droganvändning även rådgivning och

	handledning gällande riskreducerande droganvändning samt mångsidiga sjukskötare- samt läkartjänster. Servicesen är riktad till över 18 år gamla helsingforsare, som använder droger intravenöst eller över lag använder stora mängder rusmedel, som påverkar livskontrollen. Man kan besöka dagcentret påverkad av rusmedel, servicesen erbjuds delvis anonymt.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Inspektionsbesök. Uppföljning av egenkontrollplanen genomförs genom en årlig uppdatering.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Ledande socialhandledare Reetta Hakolahti och avdelningsskötare Jarkko Partanen.

1 Palveluntuottaja

.1. P
**alvelun
kuvaus**

Päiväkeskus Symppiksen palvelut ovat lakisääteisiä palveluita, joiden järjestämisvastuu kuuluu kunnille. Toiminta perustuu sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaiseen päiväkeskuspalveluun, tarjoten asiakkaille sosiaaliohjausta ja neuvontaa mm. sosiaaliturvaan, asumiseen ja muihin terveyttä ja hyvinvointia edistäviin palveluihin, sekä Terveystieteiden huoltolain (1326/2010) mukaisiin palveluihin.

Terveystieteiden huoltolain mukaisesti päiväkeskuksessa saa huumeiden käyttövälineiden (iv.) vaihto-ohjelman lisäksi ohjausta ja neuvontaa haittoja minimoiviin huumeiden käyttötapoihin sekä monipuolisia sairaanhoitajan ja lääkärin palveluita.

Päiväkeskuksen palveluihin kuuluu myös Naapurustotyö sekä liikkuvan Symppiksen saattava, jalkautuva ja kohtaava päihdetyö.

Palvelut ovat tarkoitettu yli 18-vuotiaille helsinkiläisille, joilla suonen sisäistä huumeiden käyttöä, tai ylipäättään elämänhallintaan negatiivisesti vaikuttavaa, runsasta päihteiden käyttöä.

Päiväkeskuksessa voi asioida päihtyneenä, palvelut ovat osittain anonyymisti toteutettavia.

.2. Y
**ksikön
tiedot**

Kontulan Symppis, Keinulaudankuja 4, 00940 Helsinki. PL 94742
Itiksen Symppis, Kajaaninlinnantie 10, 00930 Helsinki. PL 93734
Sörkan Symppis, Pääskylänrinne 5, 00500 Helsinki. PL 50855
Liikkuvat toiminnot (jalkautuva ja kohtaava työ), osoite vaihtelee.

Toiminnan vastuhenkilö / vastuuhenkilöt: Osastonhoitaja Jarkko Partanen puh. 09 31024154 ja johtava sosiaaliohjaaja Reetta Hakolahti puh.09 31046892.

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Päihdepalveluiden arvot

Päihdepalveluissa tarjoamme apua ja tukea kaikkein haavoittuvimmassa asemassa oleville ihmisille.

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

Päiväkeskus Sympiksén arvot mukailee matalan kynnyksen päiväkeskustoiminnan
laatusuosituksia (Y-säätiö/ Asunto ensin-verkostokehittäjät, 2024).

Yksilöllinen tuki- Yksilöllinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Osallisuuden tukeminen- Edistetään asiakkaiden osallisuutta ja toimijuutta tarjoamalla
aktiviteetteja, jotka tukevat heitä osallistumaan turvallisessa ja kannustavassa
ympäristössä.

Sosiaalinen yhteistyö- edistetään sosiaalista vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä
tarjoamalla mahdollisuuksia tavata muita ja viettää aikaa yhdessä.

Avoimuus ja läpinäkyvyys- Asiakkaila on mahdollisuus saada toiminnasta tietoa,
joissain määrin kehittää palvelua ja antaa palautetta.

Turvallinen ympäristö- Turvallinen ja esteetön ympäristö, mahdollisiin epäkohtiin
puututaan aktiivisesti. Päiväkeskuksessa tuotetaan myös naapurustotyötä.

Henkilökunnan pätevyys ja välittävä asenne- henkilökunnalla on tarvittava kokemus ja
osaaminen asiakkaiden tukemiseen sekä haittoja vähentävään työotteeseen.
Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja tasavertaisesti.

Jatkuva kehittämisen kulttuuri- Kerätään ja analysoidaan asiakaspalautetta sekä
henkilökuntaa osallistuu koulutuksiin ja kehittämiseen.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus- tunnistetaan yhteiskunnallisia ilmiöitä ja tuotetaan
tietoa niiden vaikutuksista asiakkaiden elämäntilanteisiin. Edistetään yhteiskunnallista
keskustelua mahdollisuuksien mukaan. Puheessa ja toiminnassa pyrimme purkamaan
negatiivista stigmaa, joka asiakaskuntaan yhteiskunnassa kohdistuu.

3 Riskien hallinta

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet
mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja
palvelun. Vaarojen arviointi tarkistetaan vuosittain yksikössä. Vaarojen arvioinnissa on
mukana esihenkilöt, YT-vastaava ja henkilöstön edustaja. Vaarojen arvioinnista
nousseita kuormitustekijöitä käydään läpi henkilöstön kanssa ja tilannetta seurataan.

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.

Päihdepalvelujen rekisterin henkilötietojen käsittelystä:

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

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

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. 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

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.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuli voimaan vuoden 2024 alusta. Jokainen sotealan työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista. Jos työntekijä saa tehtävissään tietoonsa lainvastaisuuden, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollossa, tulee

hänen ilmoittaa siitä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle.

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 järjestelmästä 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

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

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Vaaratapahtuman (esim. lääkepoikkeama, potilaan kaatuminen tms.) havainnut työntekijä tekeetästä ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. HaiPro - järjestelmä löytyy kaupungin Intran työkalu osiosta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään, tavoitteena on luottamuksellinen ja syyttelemätön raportointi ja käsittely, jossa ei pyritä löytämään syyllistä, vaan kartoittamaan taustatekijöitä, joiden avulla työprosesseja voidaan parantaa. Ilmoituksissa tulee kiinnittää huomiota paitsi itse tapahtumaan myös sen olosuhteisiin, syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä toistumisen estämismahdollisuuksiin.

Työsuojelupakki-järjestelmään tehdään ilmoitukset turvallisuuspoikkeamasta (esim. uhka- ja väkivaltatilanne. Turvallisuuspoikkeamilla tarkoitetaan niitä turvallisuutta vaarantavia tapahtumia ja havaintoja, jotka eivät ole sillä hetkellä aiheuttaneet varsinaista työtapaturmaa. Termi pitää sisällään läheltä piti -tilanteet, havaitut vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita tunnuksia. Ilmoitus ohjautuu osastonhoitajalle käsiteltäväksi ja jatkotoimenpiteitä varten. Työtapaturman sattuessa esihenkilö tekee mahdollisimman pian (viimeistään viiden arkipäivän kuluessa) työtapaturmailmoituksen Työsuojelupakkiin.

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 29) Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 30).

Työpaikkakokouksissa käydään säännöllisesti turvallisuuteen liittyviä asioita ja kannustetaan niistä raportointiin. Avoin ja rakentava työilmapiiri sekä säännölliset turvallisuuskävelyt edistävät ilmoitusten tekemistä epäkohdista ja vaaratapahtumista. Ilmoituksia käsitellessä painotetaan sitä, että niiden tarkoitus ei ole etsiä syyllisiä, vaan kehittää osaston toimintaa ja parantaa potilasturvallisuutta ja työhyvinvointia.

Epäkohdista henkilökunnan tulee ilmoittaa suoraan esihenkilölle ja niistä pyritään käymään keskustelua työryhmän kanssa mahdollisimman pian. Turvallisuuspoikkeamista menee viestiä järjestelmän (HaiPro, Turvallisuuspakki) kautta ylihoitajalle/ psykososiaalisen työn päällikölle ja ylilääkärille (tarpeen mukaan), jotta yhteisiä toimintatapoja voidaan kehittää. Sote turva seuraa turvallisuuspoikkeamia myös säännöllisesti.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esihenkilölle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kahden kuukauden kuluessa. Lisäksi HaiPro-ilmoituksia käsitellään viikoittaisessa osastokokouksessa keskitetysti työryhmän kesken, jossa mietitään miten ehkäistä vaaratapahtumia ja mahdollisesti kehitetään työnkulkua ja toimintatapoja.

Työsuojelupakin avulla voidaan käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamia. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus tai terveellisyys on uhattuna. Työsuojelupakin avulla voidaan päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa ja tehdä raportteja sekä tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista ja vaarojen arvioinneista päätöksenteon tueksi.

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esihenkilöille ja työsuojeluorganisaatiolle turvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. 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.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Hoitotyön ammattierityine n tiimi	1xkk	Osastonhoitaja	Tarvittaessa käsitellään moniammatillisessa tiimissä.
SPro	Sosiaaliohjaajien	1xkk	Johtava sosiaaliohjaaja	Tarvittaessa käsitellään

	ammattierityine n tiimi		a Reetta Hakolahti	moniammatillisess a tiimissä.
Työsuojelupak ki	Käsittelytapa ja käsittelyyn osallistuvat henkiöt voivat vaihdella tapauksen vakavuuden ja toistuvuuden mukaan.	Ilmoitukse n tullessa esihenkilö n tietoon.	Johtava sosiaalihjaaj a Reetta Hakolahti ja osastonhoitaj a Jarkko Partanen	Käsittelytapa ja käsittelyyn osallistuvat henkiöt voivat vaihdella tapauksen vakavuuden ja toistuvuuden mukaan.

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

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Päihdepalvelut toimivat toipumisorientaation viitekehyksessä. Asiakkaan apu, tuki, hoito ja kuntoutus perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Matalan kynnyksen päiväkeskus on tarkoitettu toipumisen alkupäässä oleville henkilöille, joilla aktiivista elämänhallintaa heikentävää päihteiden käyttöä. Päiväkeskuksessa on mahdollista asioida ja osallistua ja saada apua päihtyneenä. Toipumista voi tapahtua päihteiden käytöstä huolimatta, tavoitteena lähtökohtaisesti on, että asiakkaan terveys ja elämänhallinta pysyisi vähintään nykyisellään.

4.3.2 Ravitsemus

Sosiaalihjauksen keskeisenä tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakas saa haettua hänelle kuuluvat lakisääteiset sosiaalietuudet. Päiväkeskuksen päivätoimintoihin kuuluu olennaisena osana pienimuotoinen maksuton ruokatarjoilu. Tarjolla on puuroa, kiisseli, leipää, margariinia, kahvia ja mehua. Tarjolla on myös vaihtelevasti Stadin safkan kautta saatuja hävikkituotteita. Asiakkaita ohjataan myös tarvittaessa ruoka-avun piiriin.

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 tartunnanjäljitys 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 hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

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

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

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja vuosittain 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. Sympptyksissä toteutetaan lääkehoitoa rajoitetusti C-hepatiitin-, bakteeritulehdusten- ja lievien kiputilojen osalta lääkehoitosuunnitelmassa erikseen määritetyillä lääkkeillä.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Rajattua lääkevarastoa ei ole käytössä.

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 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: osastonhoitaja Jarkko Partanen

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Päiväkeskus Symppis on matalan kynnyksen päiväkeskus, johon asiakas voi saapua vapaasti aukioloajanpuutteissa klo 10-15.30 välisenä aikana. Symppiksen palvelut saavuttaa osittain anonyymisti, sairaanhoidolliset ja sosiaaliohjauksen palvelut kirjataan lakisääteisesti henkilötunnuksen mukaan. Lähetettä ei tarvita, eikä päiväkeskuskävijöitä kirjata muutoin kuin kävijämäärien osalta.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Päiväkeskus Symppiksen palvelut ovat tarkoitettu henkilöille, jotka eivät ole vielä palveluiden (asumis, päihde- tai aikuissosiaalityö) piirissä, jolloin tavoitteena on saada ko. asiakas kiinnittymään ensin Symppiksen palveluihin ja siitä hallitusti ohjattuna peruspalveluiden piiriin. Tosiasiallisesti asiakkaat ovat ainakin joidenkin em. palveluiden piirissä, jolloin tavoitteena on kiinnittää hänet jo hänelle nimettyihin palveluihin vahvemmin. Symppiksessä asiakkaat eivät ole C-hepatiittihoitoa lukuun ottamatta, hoito- tai asiakassuhteessa. Päiväkeskuksen sosiaaliohjilla ei ole päätösvaltuuksia, eikä omia asiakkaita.

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.

Päiväkeskus Sympiksessä asiakkaidenosallisuutta tuetaan viikoittaisin järjestettävin asiakaskokouksin, sekä toiminnallisin aktiviteetein. Päiväkeskuksessa on myös laaja työllistämistoimi, jossa työskentelee vapaaehtoisia, kuntouttavassa työtoiminnassa, työkokeilussa tai yhdyskuntapalvelussa olevia henkilöitä. Nämä edellä mainittuihin työllisyyden edistämisen muotoihin osallistuvat ovat pääsääntöisesti oman tai läheisen riippuvuushistorian omaavia.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

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

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

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Helsingin kaupunki](#)

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.

Päihdeasiamies

Päihdeasiamies neuvoo ja auttaa päihdehoitoon ja sen aikaiseen sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa. Maksuton neuvonta on luottamuksellista ja sitä tarjotaan valtakunnallisesti.

Tuula Sillanpää

Päihdeasiamies

puhelin 050 4774 325

tuula.sillanpaa@ehyt.fi

Marja Marttila

Erityisasiantuntija

puhelin 050 4646484

marja.marttila@ehyt.fi

Päihdeasiamiehen ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä

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 aiheetonta 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

Päiväkeskus Sympiksessä on moniammatillinen henkilökunta. 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.

Terveystieteiden ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa vakituisesti 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 terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran myöntämät ammattioikeudet.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne Sympiksessä:		
Osastonhoitaja (1) Jarkko Partanen		
Johtava sosiaaliohjaaja (1) Reetta Hakolahti		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritetty)
sairaanhoitaja	7	-
lähihoitaja	10	-
sosiaaliohjaaja	6	-
yhteistyöntekijä	1	-
erikoislääkäri	40%	-
Lh ppisopimusopiskelija	1	-
it-tukihenkilö	2	palkkatuki

keittiöapulainen	3	palkkatuki
		-
Yhteensä	26 + 6,4 5 henkilöä palkkatuella	-

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 määritelty 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 virkaksi tai työtehtävän mukaisiin ammatillisiin tehtäviin. Terveystieteen ammattihenkilöiltä varmistetaan lääkehoidon osaaminen (esim. LOVE-lääkeluvat). Asiakastietojärjestelmän osaaminen varmistetaan koulutuksin. Perehdytyksessä hyödynnetään yhteisiä perehdytysuunnitelmia.

Esihenkilö huolehtii, että työntekijä perehdytetään tietoturva- ja tietosuojaoheisiin. 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 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.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvointiin ja turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä (Auroran vierotushoito-osaston pohdintoja mukaillen).

1. Työyhteisön ilmapiiri

Avoin, kannustava ja kunnioittava työyhteisö parantaa työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista. Pyritään pitämään tätä arkisessa keskustelussa myös esillä. Hyvät kollegasuhteet ja yhteistyön sujuvuus ovat tärkeitä tekijöitä työyhteisön viihtyvyydessä. Sopuisasti Stadissa opas kiteyttää keskeiset asiat, johon jokainen työntekijä on velvoitettu perehtymään.

2. Työvuorosuunnittelu

Yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomiointi työvuorosuunnittelussa sekä tasapainon löytäminen työn ja vapaa-ajan välillä tukevat hyvinvointia ja vähentävät kuormitusta.

3. Esihenkilön tuki

Esihenkilöiden helposti lähestyttävyys, 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.

4. Työterveyshuolto

Ennaltaehkäisevä ja kattava työterveyshuolto on oleellinen osa työhyvinvointia. Helppo pääsy terveystalouteen ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tukevat työntekijöiden jaksamista.

5. Työnohjaus

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

6. Työn tauottaminen

Riittävät tauot työvuorojen aikana ovat tärkeitä työhyvinvoinnille ja palautumiselle. Työyhteisöä tuetaan työajalla huolehtimaan siitä, että kaikki pääsevät vuorolleen tauolleen, eikä yksittäisen työntekijän kuormitus kasva kohtuuttomaksi.

7. Tyhypäivät

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

8. Työnjako

Selkeä ja oikeudenmukainen työnjako vähentää epätasapainoista kuormitusta.

9. Kollegiaalisuus

Hyvä yhteistyö ja keskinäinen tuki parantavat työviihtyvyyttä ja vahvistavat yhteenkuuluvuuden tunnetta.

10. Työnsisältöön vaikuttaminen

Osastolla on mahdollisuus vaikuttaa osaltaan työtehtäviinsä sekä omaan vastuualueisiin mikä lisää työmotivaatiota ja ammatillista tyytyväisyyttä.

11. Yhteiset pelisäännöt ja niistä kiinnipitäminen

Selkeät ja yhdenmukaisesti noudatetut pelisäännöt, jotka edistävät oikeudenmukaisuutta niin työyhteisössä kuin asiakkaiden kesken. Näiden toteutuminen vaatii kaikilta aktiivista huomiota ja yhteisiä avoimia keskusteluita.

12. Työturvallisuus ja potilasturvallisuus

Perehdytys

Henkilöstömitoitus

Tiedonkulku

Ennakointi

Työvuoro päiväkeskuksessa alkaa suullisella raportilla. Raportoinnissa pyritään keskittymään oleellisiin asioihin, esim. ajankohtaiset hoitonojaukset tai uhka- ja väkivaltatilanteet.

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.

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

7.1 Toimintaympäristö

Päiväkeskus Symppis sijaitsee kolmessa (3) eri osoitteessa. Toimitilojen koko vaihtelee: 59,4m²-189m²- 232m².

Yksikkökohtaisesti on olemassa turvallisuussuunnitelmat, joihin henkilöstö perehdytetään.

Turvallisuuskouluksesta ja turvakävelystä vastaa Symppiksen henkilöstöstä noussut turvallisuusvastaava, tai hänen pissaollessaan joku toinen sosiaali- tai terveystieteiden ammattilainen.

7.2 Terveystieteiden suojelulain 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 terveystieteiden suojelulain mukaiset riskitekijät

Asiakasvastaanotoilla saattaa syntyä tartuntatautien ja haittaeläinten leviämisen riski.

7.2.2 Terveystieteiden suojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

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

7.3 Ympäristötyö

Jätteiden käsittelyssä ja kemikaaliturvallisuudessa noudatetaan kaupungin ja toimipisteen ohjeistusta.

Yksikön ekotukihenkilö vuonna 2025 on lähihoitaja Timo Vanhoja.

Yksiköissä pyritään erittelemään biojäte ja sekajäte.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Henkiökunnalle on kiinteä hälytysjärjestelmä avun kutsumista varten erillisissä työhuoneissa.

Wc-tiloihin asennettu hälytysjärjestelmä/ liiketunnistin hälyttämään mahdollisen yliannostustilanteen/ elottoman asiakkaan hätään.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Järjestyksenvalvojat/ Palmia työskentelee päiväkeskuksessa päiväkeskuksen aukioloajan puitteissa.

Keittiötyöntekijät palkkatuella

Lääketoimitukset/ Hus

Laitoshuolto /Hus-asvia

Kiinteistöhuolto/ Auroranlinna/ Stara/ Kontulan huolto

ICT-tuki

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)

7.5.2 Ateriapalvelut

Yksikössä ei ole varsinaista ateriapalvelua. Itiksen Sympiksessä tarjoillaan linjastohävikkiruokaa kokeiluluontoisesti. Itiksen keittiöön laadittu Omavalvontasuunnitelma linjastohävikkiruuan jakelua varten. Muutoin päiväkeskusten keittiöt toimii tarjoilukeittiönä.

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 vastuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Reetta Hakolahti

Jarkko Partanen



Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala,

Sosiaali- ja
terveyspalvelut

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi