

# Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden omavalvontasuunnitelma Kivikon terveysasema

13.9.2024

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>4</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>5</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	5
3.2	Varautuminen ja valmius	5
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	5
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>6</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	6
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	6
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	7
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	7
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	8
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	8
4.3.2	<i>Ravitseminen</i>	8
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	8
4.4	Lääkehoito	8
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	9
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	9
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	9
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>10</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	10
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	11
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	11
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	11
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	12
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	12
5.7	Muistutukset ja kantelut	12
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>13</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	13
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	13
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	14
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	14
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	15
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>16</b>
7.1	Toimintaympäristö	16
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	16
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	17
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	17
7.3	Ympäristötyö	18
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	18
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	18
7.5.1	Kuljetukset	19
7.5.2	Ateriapalvelut	19
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>19</b>
8.1	Raportointi	19
8.2	Arkistointi ja viestintä	19
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	19

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Kivikon terveysasema
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Terveysasema huolehtii kiireellisestä ja kiireettömästä avosairaanhoidosta, siihen liittyvästä terveyden edistämisestä ja terveysneuvonnasta, seksuaali- ja lisääntymisterveysneuvonnasta, perusterveydenhuollon mielenterveystyöstä, opiskelijoiden sairaanhoidosta ja terveyskeskuslääkäreiden hoidossa olevien kotihoidon potilaiden lääkäripalveluista. Lääkärien ja hoitajien lisäksi moniammatilliseen tiimiin kuuluvat mm. mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajat, fysioterapeutit sekä farmaseutti.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omaavalvontaa tehdään jatkuvasti. Raportti laaditaan kvartaaleittain. Omaavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	ylilääkäri Taina Salo, osastonhoitaja Tuulia Vaittinen Ylilääkäri 1 Terveyskeskuslääkäri 6 Osastonhoitaja 1 Terveystenhoitaja/ sairaanhoitaja 6, lähihoitaja 2, terveyskeskusavustaja 1, Fysioterapeutti 0,6 Mielenterveys- ja päihdehoitaja 1 Farmaseutti 0,6 Sihteeri 1 <b>Yhteensä 20,2</b>

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Stenböle hälsostation
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Hälsostationen erbjuder akut och icke-brådskande öppenvård, relaterad hälsorådgivning, sexuell och reproduktiv hälsorådgivning, psykiskt hälsoarbete inom primärvården, sjukvård för studeranden och hemtjänstpatienter under vård av hälsocentralläkare. I det multiprofessionella teamet ingår förutom läkare och vårdpersonal bl.a. även en psykiatrisk sjukskötare, fysioterapeut och farmaceut.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Egenkontroll görs ständigt. Rapporten upprättas kvartalsvis. Egenkontrollplanen uppdateras en gång per år
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	överläkare Taina Salo, avdelningsskötare Tuulia Vaittinen överläkare 1, Hälsocentralläkare 6, Avdelningskötare 1, Hälsovårdare/ sjukskötare 6, närsjötare 2, fysioterapeut 0,6, psykiatrisk sjukskötare 1, farmaceut 1, sekreterare 1, <b>Tillsammans 20,2.</b>

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Kivikon terveysasema tuottaa perusterveydenhuollon palveluita kaikenikäisille alueellamme asuville sekä terveysasemallemme listautuneille asiakkaille. Toimintaperiaatteisiimme kuuluu palveluiden tuottaminen yhteistyössä neuvola- ja kouluterveydenhuollon, kotihoidon ja erikoissairaanhoidon kanssa terveys- ja hyvinvointikeskustoiminnan ohjeiden mukaisesti.

## 1.2. Yksikön tiedot

Kivikon terveysasema, Kivikonkaari 21, 00940 Helsinki

PL 6220, 00099 Helsingin kaupunki

Toiminnan vastuhenkilö: Juha Jolkkonen, Toimialajohtaja, p. 09 3105015 ( vaihde)

Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja Leena Turpeinen, Terveysasemien johtajalääkäri Timo Lukkarinen, Idän terveysaseman johtava ylilääkäri Tatu Han.

# 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat, miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävä kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja luottamushenkilöitä, ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsernissa. Esihenkilöt vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

### **Sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimialan tehtävänä on:**

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

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tehtävänä on lisätä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä oikea-aikaisesti asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja.

# 3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Toiminnan kohtaamat sisäiset ja ulkoiset tekijät ja vaikutteet, jotka luovat epävarmuutta kokonaistoiminnan tai sen osien (yksittäisten palvelujen) toteutumiselle tai vaarantavat toiminnan toteutumista suunnitellussa laajuudessa tai aikataulussa, kutsutaan riskeiksi. Riskinhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtamista ei ole eriytetty, vaan se sisältyy toimialan johtamisvastuisiin kaikilla tasoilla. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin kirjataan yksikön omaan toimintaan liittyvät tunnistetut riskit, niiden ehkäisemisen menetelmät sekä riskien aktualisoituessa toiminta kussakin tilanteessa.

## 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi tehdään kerran vuodessa Työsuojelupakissa. Kaikkia työntekijöitä osallistetaan arvioinnin tekemiseen lähettämällä sähköpostilla linkki Vaarojen arviointiin. Vaarojen arvioinnin tuloksia käydään yhdessä läpi henkilökuntakokouksessa. Esihenkilöt suunnittelevat tarvittavia korjaavia toimenpiteitä tarvittaessa yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilöt huolehtivat, että suunnitellut toimenpiteet toteutuvat. Muistutamme henkilökuntaa säännöllisesti siitä, että kaikkien työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa mahdollisista vaaratekijöistä työpaikalla.

## 3.2 Varautuminen ja valmius

Ohjeet poikkeustilanteisiin löytyvät terveysaseman turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta. Asianmukaiset alkusammutuslaitteet (sammuttimet, sammutuspeitot) on asennettu ja merkitty ohjeiden mukaisesti. Pelastuslaitoksen järjestämää koulutusta on tarjolla ja tarvittaessa koulutusta ja sammutusharjoituksia tilataan terveysasemalle. Turvakävely pidetään säännöllisin väliajoin terveysasemalla ja uusia työntekijöitä perehdytetään poistumisteiden ja sammutusvälineiden sijaintiin. Sähkökatkoja varten on erillinen ohje. **Vesikatkot ja häiriöt vedenjakelussa HSY: Vikapäivystys 24h 09 1561 300. Osa vastaanotto toiminnasta joudutaan lopettamaan, mutta pyritään ainakin osittain siirtämään katkon ajaksi muille lähiterveysasemille. Sähkökatkoksesta tulvimisriski viemäreissä.**

Aseman kellarikerroksessa sijaitsee väestönsuoja.

## 3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojajohjeisiin ja työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokainen terveysaseman työntekijä suorittaa DigiABC valmennuksen. 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. Intranetistä löytyy uusi terveysasema- ja sisätautiplk toiminnan kirjaamisopas. Esihenkilö 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. Muistutamme kaikkia säännöllisesti tyhjentämään oman tietosuojajäte-astiaansa toimistossa olevaan lukittuun tietoturvan keräysastiaan.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti [sote.tietosuoja@hel.fi](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:  
Tietosuojavastaava  
Kaupunginkanslia  
Hallinto-osasto  
PL 1  
00099 Helsingin kaupunki  
[tietosuoja@hel.fi](mailto:tietosuoja@hel.fi)

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, tapaturman tai katkoksen hoito- ja palveluketjussa havainnut työntekijä tekee ilmoituksen vaaratapahtumasta HaiPro-järjestelmän kautta. Tapahtuman kuvauksen lisäksi ilmoituksessa tulee kiinnittää huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Henkilökuntaa muistutetaan säännöllisesti HaiPro- ja vaarailmoituksen tekemisestä, tarvittaessa ilmoitus tehdään esihenkilön opastuksella. Epäkohtia kartoitetaan vuosittain vaarojen arvioinnin kautta, tai useammin, mikäli toimipisteessä on tehty olennaisia muutoksia tiloihin tai työntekijöihin. Helsingin kaupungilla vaarojen arviointi tehdään Työsuojelupakki-ohjelman kautta.

### 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Henkilökuntaa muistutetaan säännöllisesti HaiPro- ja vaarailmoituksen tekemisestä. Tarvittaessa esihenkilö opastaa, miten ilmoitukset tehdään. Korostetaan, että HaiPro-ilmoitusten tekemisessä ei ole olennaista löytää syyllinen, vaan löytää epäkohdat ja saada toiminta turvallisemmaksi.

#### 4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Helsingin kaupungilla vaarojen arviointi tehdään Työsuojelupakki-ohjelman kautta

Vaarojen arviointi käsitellään henkilökunnan kanssa. Terveyskeskuksen Pysy-ohjeissa on ohje Terveyskeskuksen työtapaturmien ja turvallisuuspoikkeamien ilmoitusmenettely (P167). Esimies käsittelee ilmoitukset ja tekee tarvittavat muutokset työskentelyolosuhteissa, Tarvittaessa työntekijälle tai työyhteisölle järjestetään mahdollisuus tilanteen jälkipurkuun yhdessä työterveyshuollon kanssa. Tapaturmailmoituksen (työpaikka- ja työmatkatapaturmat) tekee esimies yhdessä työntekijän kanssa Työsuojelupakkiin. Tapaturmiin liittyvät ohjeet ja vakuutustodistukset löytyvät työterveyshuollon sivuilta. Potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta voi jokainen työntekijä tehdä HaiPro-ilmoituksen intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoittaminen 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 kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan. Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös 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 ja vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä. Omavalvonnan tukena yksiköissä voidaan hyödyntää HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja. Epäkohtia kartoitetaan vuosittain vaarojen arvioinnin kautta, tai useammin, mikäli toimipisteessä on tehty olennaisia muutoksia tiloihin tai työnkuviin.

#### 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
HaiPro	lähiesihenkilöt	heti	lähiesihenkilöt, yksikön esihenkilöt	työyhteisö, tarvittaessa yksikön esihenkilöt
SPro				
Työsuojelupakki	lähiesihenkilöt	heti	lähiesihenkilöt, yksikön esihenkilöt	työyhteisö, tarvittaessa yksikön esihenkilöt

#### 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi Kivikon terveysaseman käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet kuten älykäs hoidontarpeenarvio, kirjaamiskäytänteet, asiakkaan/potilaan tunnistaminen sekä menetelmät (esim. ISBAR) tiedonkulun varmistamisessa. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentamista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta

## **4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen**

### **4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen**

Terveysasemalla asiakkaan hyvinvoinnin kartoittamiseksi ja seurannan tueksi käytössä on esimerkiksi Omaolon terveys- ja hyvinvointitarkastukset. Myös terveysasemalla toteutuva ryhmätoiminta tukee asiakkaiden hyvinvointia.

### **4.3.2 Ravitsemus**

Terveysasemalla ei ole ravitsemuspalveluita. Asiakkaiden ohjauksessa oikeaan ravitsemukseen noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä kartoitetaan eri palvelukontakteissa terveysasematyössä. Neuvomme tarvittaessa esimerkiksi ravintolisien käytössä

### **4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt**

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatauti- leviämisen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatauti- tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön. Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavan hygieniatason. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet” – ohjetta ja muita hygieniaoheita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystalouksissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari. Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhteen kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektiolääkärit seuraavat sairaala- apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta. Kivikon terveysasemalla käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi Tavanomaiset varotoimet ohjetta ja muistutetaan muutenkin tarvittaessa hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyvistä asioista, esimerkiksi silloin kun liikkeellä on infektio- tauti. Mikäli puutteita huomataan varotoimissa, niihin puututaan.

Kaikilta uusilta työntekijöiltä pyydetään tuberkuloosiselvitys sekä varmistetaan tartuntatautilain 48 pykälän rokotussuoja. Terveysasemalla kaikissa vastaanottohuoneissa on käsihuuhtetta, maskeja, hanskoja, pintojen puhdistusaineita sekä muita tarvittavia tarvikkeita infektioiden torjuntaan.

Tartuntavaarallisen potilaan kohtaamiseen ja ohjaamiseen terveysasemalla on oma ohjeensa

## **4.4 Lääkehoito**



#### 4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Lääkehoitosuunnitelma on erillisenä asiakirjana ja se päivitetään vuosittain. Osastonhoitaja tai hänen valtuuttamansa henkilö järjestää LOVE- lääkehoidon tentit. Jokaisen työntekijän velvollisuus on seurata omien lupiensa voimassaoloa.

#### 4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Yksikön esihenkilö esittää Osti-järjestelmään yksikön lääketilaajat ja hyväksyjät. Yksikössä on nimetty lääkevastaava, joka ylläpitää lääkevarastoa ja on mukana apteekkitarkastuksissa. Lääkevaraston ylläpidossa noudatetaan kaupungin yleisiä lääkehoito-ohjeita ja peruslääkevalikoimaa. PKV-lääkkeiden osalta on manuaalinen seurantajärjestelmä.

### 4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu toimintaohje "Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot. Lääkinnällisten laitteiden tulee olla asiakkaille, potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä.

Sotepe-toimialalla lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava, joka voi toimia yksikkö-, alayksikkö- tai työyksikkötasolla. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Medusa-laiterekisteri ostetaan HUS Lääkintäteknikalta. Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuosittain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

Terveysasemalla on pikanäytteenottoa varten käytössä seuraavia analyysilaitteita: pika-CRP, pika-HB, verensokerimittari, ketoainemittari, virtsan kemiallinen seulamittari ja EKG. Lisäksi Kivikon terveysasemalla on ultraäänilaitte.

Pika-CRP ja EKG laitteen käyttöön opastuksesta ja laadunvalvonnasta vastaa HUSLAB. Muiden laitteiden käyttö koulutetaan paikallisesti.

Lääkinnällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintäteknikka sekä laiteoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintäteknikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin. Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laiteoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään sekä HUS Lääkintäteknikka laiterekisterin osalta. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat toimialan henkilökunnan käytettävissä. Terveysasemalla uusia työntekijöitä perehdytetään laitteiden käyttöön. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

Hallinnon hankintapalvelujen kumppanuuspalveluissa toimiva laiteteimi vastaa mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoi yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja. Fimean

tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinällisen laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle.

Apuvälineet: Helsingin sairaala / Kuntoutussuunnittelu ja apuvälinepalvelut, Johtava kuntoutussuunnittelija

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö: Hallinto/ Hankintapalvelut/ Kumppanuuspalvelut, Laitehallinnan asiantuntija

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Natalia Lindroth ja Tuulia vaitinen

Lisätiedot [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi)

## 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Palveluja järjestetään Helsingissä asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan asian vireille tultua viipymättä ja saatetaan loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti Helsingissä oleskelevalle. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön tuottaman palvelun saatavuutta määrittävät reunaehdot, kuten lakisääteiset määrääjät palveluun pääsyssä, toimialan tai palvelun sisäiset ohjeet sekä tavoitemäärääjät palvelusta toiseen siirryttäessä jne.

Asiakas voi hakeutua palveluihin tekemällä Omaolon oirearvion netissä, olemalla yhteydessä Maisan, puhelimen tai chatin kautta tai tulemalla paikan päälle terveysasemalle.

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään terveydenhuoltolaissa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä potilaan asuinpaikasta riippumatta heti. Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkaille terveyskeskuksissa. Hoitoon pääsulle on taattu tietyt määrääjät. Jos terveyskeskus tai sairaala ei voi tarjota hoitoa säädettyssä ajassa, niiden on hankittava se muualta.

- Arkisin terveyskeskuksen aukioloaikana sinne on saatava välittömästi yhteys
- Saman päivän aikana (arkipäivisin, virka-aikana) tulee saada yksilöllinen arvio tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee.
- Kiireettömään hoitoon on päästävä 14 vuorokaudessa silloin, kun on kysymys sairastumisesta, vammasta, pitkäaikaisrauden vaikeutumisesta, uusista oireista tai toimintakyvyn alenemasta.
- Muu kuin 14 vuorokauden määräaikaa koskeva hoito on järjestettävä 3 kuukauden kuluessa hoidon tarpeen arviosta tai hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisesti

Määräaikoja seurataan ylilääkärin ja osastonhoitajan toimesta viikoittain. Mikäli määräajat eivät toteudu, tarkastellaan työnkulkuja kuten hoidon tarpeen arviota, sisäisiä konsultaatiomalleja ja varmistetaan osaaminen. Resurssitilannetta seurataan jatkuvasti.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai kipu. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, palvelua koskevaan suunnitelmaan (THS, terveys- ja hoitosuunnitelma). Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Terveysasemalla pyritään kirjamaan potilaan hoidon tavoitteet rakenteellisesti potilastietojärjestelmään.

Moniammatillinen merkintä toimii sairaushistorian yhteenvetona. Jokaisen palvelukontaktin päätteeksi kirjataan jatkosuunnitelma.

## 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. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Laitimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan, ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön mukaisesti voimassa olevaa ohjeistusta noudattaen. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet lakkautetaan välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen asiakkaan itsensä tai muiden turvaamiseksi. Rajoitustoimenpiteitä joudutaan terveysasemalla harvoin toteuttamaan.

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikätasoaan vastaavalla tavalla, sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikätasonsa mukaisesti. Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palvelujamme käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka periaatteet ovat:

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen.
- Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen.

- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden keinoja toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteen hyödyntäminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- terveys ja pelastuslautakunnalle kerran vuodessa. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki/> .

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen Saamme sosiaali- ja terveystalouksista palautetta useiden eri kanavien kautta. Mahdollistamme asiakkaille monipuolisen palautteen antamisen toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Keräämme asiakkailta palautetta ja saamme tietoa asiakaskokemuksesta esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen.

Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena. Toimintaa kehitetään asiakkailta ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palautteista tehdään erilaisia raportteja, joita on esillä toimipisteissä ja palautetuloksia voi tarkastella myös verkkosivuilla. Lisäksi palautekatsaus julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Palautteiden ohella katsauksessa esitellään erilaisia toimialan asiakaskokemuksen ja osallisuuden ajankohtaisia ilmiöitä.

Esihenkilöt vastaavat palautteisiin muutaman päivän sisällä. Lähiesihenkilön ollessa lomalla, huolehtii hänen sijaisensa palautteeseen vastaamisesta

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355  
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>  
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi  
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheutonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

# 6 Henkilöstö

## 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Terveys- ja hoitoammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveys- ja hoitoammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös valvontaviraston Valviran rekisteröinti sekä riittävä kielitaito. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
ylilääkäri	1	
terveyskeskuslääkäri	6	
osastonhoitaja	1	
terveyden/ sairaanhoitaja	6	
lähihoitaja	2	
terveyskeskusavustaja	1	
fysioterapeutti	0,6	
farmaseutti	0,6	
sihteeri	1	
mielenterveys- ja päihdehoitaja	1	
Yhteensä	20,2	

## 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö tai muu nimetty henkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä. Kaupungilla on myös yhteinen puolen päivän perehdytys uusille terveysasemien ja sisätautien poliklinikan työntekijöille, johon uusi työntekijä osallistuu. Esihenkilö tai muu nimetty henkilö perehdyttää tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. DigiABC valmennus tulee suorittaa. Uusilla työntekijöillä valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Hoitopolut ja kliiniset ohjeet löytyvät sotepe intranetin ohjealustalta sekä omasta teams ryhmästä.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet, lisäksi terveysasemilla ja sisätautien poliklinikalla on yhteinen kirjaamisen opas sotepe intranetissä. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

Esihenkilö 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.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Turvallisen työskentelyn edistämiseksi huolehdimme, että

- Henkilöstö perehdytetään tehtäviinsä.
- Työpaikka on järjestetty tehtävien hoidon edellyttämällä tavalla.
- Työvälineet ovat kunnossa.
- Vialliset laitteet poistetaan käytöstä.
- Henkilösuojaimia on saatavana ja niitä käytetään.
- Tapaturmaohjeet ovat kaikkien tiedossa.
- Pistotapaturmaohjeet ovat näkyvillä työpisteissä.
- Henkilöturvalliset laitteet ovat jokaisella käytössä (jokainen huolehtii laitteen toimintakunnosta).
- Porras- ja lattiatasoista sekä piha-alueiden liukkaudesta johtuva vaaratilanteita pyritään estämään.
- Ensiapuvalmiutta ylläpidetään
- Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteystiedot ovat kaikkien tiedossa.

**Jokaisella työntekijällä on velvollisuus:**

- Noudattaa annettuja turvallisuusohjeita

-Ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspuutteista, vaaratilanteista ja viallisista laitteista välittömästi esimiehelle.

-Mikäli havaittu puute on heti poistettavissa omin toimenpitein, ryhdyttävä niihin välittömästi

-Osallistua järjestettäviin turvallisuuskoulutuksiin ja harjoituksiin

-Noudattaa yleistä varovaisuutta ja välttää tarpeetonta riskinottoa työssä

-Noudattaa yleistä siisteyttä ja järjestystä työpaikallaan

-Käyttää annettuja työvälineitä sekä käsitellä niitä ohjeiden mukaisesti huolellisuutta noudattaen.

Tarkemmat ohjeet löytyvät Terveyskeskuksen pysy-ohjeesta: **Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden varmistaminen Terveyskeskuksen toimipaikoissa.**

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa. Työntekijä/opiskelija täyttää itse rokotus selvityslomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

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

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

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

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 20 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, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi”, Helsinki 2017.

# 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Yksikkökohtaisessa turvallisuussuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden (esim. kulunvalvontakamerat, hälytys- ja kutsulaitteet) myös etäpalvelujen käytön periaatteet.

## 7.1 Toimintaympäristö

Kivikon terveysaseman tilat sijaitsevat osoitteessa Kivikonkaari 21, Helsinki, rakennuksen 3. kerroksessa. Terveysasema on avoinna ma, ke-pe klo 8-16 ja ti klo 8-18. Iltaisin klo 16 jälkeen ja viikonloppuisin yli 16-vuotiaita helsinkiläisiä palvelevat Malmin ja Meilahden yhteispäivystykset. Alle 16-vuotiaiden päivystys on Uudessa lastensairaalassa.

Kivikon terveysasemalla työskentelee noin 22 henkilöä. Muut toimijat huomioiden henkilöstömäärä on noin 35-40. Suurin yhtäaikainen henkilömäärä terveysaseman tiloissa asiakkaat ja potilaat mukaan lukien voi olla arviolta 70-80, joukkorokotusten aikana noin 100. Kivikon terveysaseman väestöpohja on n.11.000.

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

Sosiaali- ja terveystoimialan 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 kirjaamispaikka 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.
5. Niissä toiminnoissa, joissa se on mahdollista, lisätään joustavia työaikatarkoituksia ja etätyömahdollisuuksia, joilla pyritään vähentämään kokonaistyöpisteiden määrää.
6. Etätyössä ja monitilaratkaisuissa on huomioitava tietoturva, esihenkilön vastuulla on varmistaa, että tietoturvaa noudatetaan ja asia kerrataan vuosittain.
7. Kaikkiin kannettaviin tietokoneisiin tulee hankkia näytönsuoja. 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.

## 7.2 Terveystoimialan mukainen omavalvonta

Terveystoimialan 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta).



Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella.

Terveydensuojelulain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa edellytetään kuvattavan toimintaa ja tiloja, toiminnan ja tilojen riskitekijöitä sekä riskitekijöiden ennaltaehkäisyä. Edellä mainitut kuvataan seuraaviin kappaleisiin niiltä osin, kuin niitä ei ole mainittu muualla tässä omavalvontasuunnitelmassa. Yksikön toimintaympäristöstä ja tehtävistä riippuen tähän kohtaan kirjoitetaan, mistä edellä mainituista asioista kiinteistön omistaja vastaa ja mistä havaituista toimenpiteistä vaativista asioista tilojen käyttäjän vastuulla on tuoda ne kiinteistön omistajan tietoon. Tähän kirjoitetaan, että on sovittu ja ohjeistettu käyttäjien vastuut, tarvittavat yhteystiedot ja toimintatavat. Lisäksi kirjataan, jos on tunnistettu joitain erityisiä ongelmia ja korjausta vaativia kohteita, joista on ilmoitettu kiinteistön omistajalle, esim. ilmanvaihto ei riitä helteillä, on havaittu tuholaisia, jne.

Olemassa olevia dokumentteja esim. siivoussuunnitelma ja kiinteistön omistajan ja käyttäjän välinen vastuunjako-aulukko voidaan liittää osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Riskien tunnistamisessa voi käyttää apuna myös Työsuojelupakin vaarojen arviointia. Helsingin kaupungin ympäristöpalvelujen ohjeet: [Omavalvonta terveydensuojelussa](#) . Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimintaa, toiminnan riskitekijöitä sekä riskitekijöiden ennaltaehkäisyä, esim. seuraavissa kappaleissa lueteltuja osa-alueita:

### 7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Sijainti ja ympäristö: tiedossa ei ole erityisiä riskitekijöitä.

Toiminnot, joihin sisältyy terveysriski: terveysasematyöhön liittyy riskitekijöitä esimerkiksi tartuntatautien muodossa sekä pisto/viiltotapaturmina.

Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät: Pyritään siihen, että potilaat tulevat vain yhden saattajan kanssa vastaanotolle, ettei ole montaa ihmistä pienessä vastaanottotilassa. Eristyspotilaan hoidetaan erillisessä tilassa ja suojaudutaan asianmukaisesti.

Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset Huoneiston korjaustarpeet

Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys: muistutetaan henkilökuntaa ja huolehditaan, että tarvittavat puhdistusvälineet ovat saatavilla.

Haittaeläimet ja tuholaiset: yhteys isännöitsijään

Talousvesi ja käyttövesi

### 7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

- Toiminta ja tilojen riittävyys sekä soveltuvuus toimintaan nähden: tilat soveltuvat toimintaan
- Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty
- Ajantasaiset käyttäjäkyselyt (mahdolliset sisäilmastokyselyt)
- Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus
- Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä
- Tilojen ylläpito, seuranta ja dokumentointi
- Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (mm. siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus; lelujen, liikuntavälineiden ym. puhdistus): Siisteyttä seurataan päivittäin ja ilmoitetaan HUS Asvialle tai L&T mahdollisista puutteista. Mahdollisten vastaanottohuoneissa olevien lelujen puhdistuksesta vastaa ammattilainen itse.

- Huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen (mm. ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus, tilojen korjaukset/toimivuus, käyttövesijärjestelmän toimivuuden seuranta ja ylläpito): Kiinteistöstä vastuussa oleva käyttöpäällikkö vastaa suunnitelmista. Henkilökunta ilmoittaa esihenkilöille, mikäli puutteita huomataan.
- Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta: toimivuutta seurataan päivittäisessä laitteiden käytössä
- Sisäilmaongelmissa toimiminen ja milloin on syytä epäillä sisäilmaongelmaa: toimitaan kaupungin sisäilma-toimintamallin mukaisesti
- Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen: Toimitaan epidemiologisen toiminnan ohjeiden mukaisesti
- Haittaeläimien ja tuhohyönteisten torjunta: Otetaan yhteyttä isännöitsijään, mikäli tuholaisia huomataan

### 7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoaikkaan. Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa.

Aseman ekotukihenkilö ja kemikaaliturvallisuudesta vastaava on sh Päivi Oinonen

### 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Henkilöturvajärjestelmänä on Tunstall-järjestelmä. Järjestelmää testataan säännöllisesti. Henkilökuntaa on ohjattu testaamaan hälytin kerran kuukaudessa. Kivikon terveysasemalla on kulunvalvontalaitteisto ulko-ovissa. Se on päällä klo 22.00-6:00 Sisä- ja ulkotiloissa on nauhoittava kameravalvonta, käytävillä liiketunnistimet, jotka ovat päällä terveysaseman ollessa suljettuna.

### 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Siivous ja pyykkihuolto

- Siivouksesta vastaa HUS Asvia ja pyykkihuollosta Puro Tekstiilihuoltopalvelut.

Siivouksen toteuttaa Lassila%Tikanoja.

## Kiinteistöhuolto

- Kiinteistön vuokraaja on Helsingin kaupunki ja Kaupunkiympäristötoimiala (KYMP). Isännöitsijänä toimii Hannu Niemi ja kiinteistöhuollon hoitaa ISS Palvelut Oy.
- Hälytystehtävistä vastaa Palmia

## Jätehuolto

- Jätehuollosta vastaa Lassila&Tikanoja. Siistijä vie päivittäin lajiteltavat jätteet talon takana olevalle jätepisteelle. Terveysasema hoitaa lääkejätteen kuljetus- ja säilytysastiatilaukset. Paperinen tietosuojajäte kerätään lukittuihin säiliöihin ja noudot tapahtuvat määräajoin.

Apteekki- ja farmasiapalvelut tulevat Hus Apteekilta. Turvallisuuspalvelut asemalle tulevat Palmialta, hälytyskeskus puh. 0303 22111

Vesikatkot ja häiriöt vedenjakelussa HSY: Vikapäivystys 24h 09 1561 300. Osa vastaanotto toiminnasta joudutaan lopettamaan, mutta pyritään siirtämään katkon ajaksi muille lähiterveysasemille. Sähkökatkoksessa tulvimisriski viemäreissä.

### 7.5.1 Kuljetukset

Ei koske yksikön toimintaa

### 7.5.2 Ateriapalvelut

Ei koske yksikön toimintaa

## 8 Omavalvonnan seuranta

### 8.1 Raportointi

Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan järjestämisen tuen yksikössä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien toteutumista. Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.

### 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.

Allekirjoitus

osastonhoitaja Tuulia Vaittinen 16.12.24

ylilääkäri Taina Salo 16.12.24

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)