



Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	4
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3	Riskien hallinta	6
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	7
3.2	Varautuminen ja valmius	7
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	9
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	9
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	11
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	11
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	11
4.3.2	<i>Ravitseminen</i>	12
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	12
4.4	Lääkehoito	13
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	13
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	14
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	14
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	15
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	15
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	16
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	17
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	17
5.7	Muistutukset ja kantelut	18
6	Henkilöstö	18
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	19
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	20
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	20
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	21
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	22
7.1	Toimintaympäristö	22
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	22
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	22
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	23
7.3	Ympäristötyö	24
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	25
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	25
7.5.1	Kuljetukset	25
7.5.2	Ateriapalvelut	25
8	Omavalvonnan seuranta	25
8.1	Raportointi	25
8.2	Arkistointi ja viestintä	26
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	26

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Haavikon valmennuspiste
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Haavikon valmennuspiste tarjoaa määräaikaista valmennusta ja työtoimintaa. Asiakaspaikkoja n. 30. Kohderyhmänä aikuiset kehitysvammaiset henkilöt
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelma on tehty/päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa pvm. Seuraavan kerran omavalvontasuunnitelma päivitetään 09/ 2025. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
YKSIKÖN VASTUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Palveluyksikön päällikkö on Anne Ranki Henkilöstörakenne: yhteensä 10 vakanssia asiakastyössä, joista 4 ohjaaja AMK, 1 sosiaaliohjaaja, 4 ohjaajaa (lähihoitaja), 1 laitosapulainen

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Handikapparbetets handledningsenhet vid Haavikko
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Handikapparbetets handledningsenhet vid Haavikko erbjuder arbetsverksamhet för 30 klienter. Målgruppen är vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Planen för egenkontroll är gjord/uppdaterad tillsammans med personalen datum. Planen uppdateras följande gång 09/2025. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enhetschefen är Anne Ranki Personalstruktur: sammanlagt 10 vakanser riktade till klientarbete, varav 4 handledare (yrkeshögskolan), 1 socialhandledare, 4 handledare (närvårdare), 1 lokalvårdare

1 Palveluntuottaja

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Sosiaali- ja terveyspalveluja tuotetaan toimialalla kolmessa palvelukokonaisuudessa: Perhe- ja sosiaalipalvelut, Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut sekä Terveys- ja päihdepalvelut.

Haavikon valmennuspiste kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammaispalveluja sekä vammaispalvelut 2-yksikköä.

Vammaispalvelujen johtajana toimii vs. Jonna Weckström, vammaispalvelut 2 – yksikköä johtaa vammaispalvelujen päällikkö vs. Lila-Marjut Rajamaa (1.11.2024 alk. Aino Jussila vs.) Haavikon valmennuspisteen esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Anne Ranki.

1.1. Palvelun kuvaus

Helsingin kaupungin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan palvelut profiloituvat yksikkökohtaisesti työtoiminnan toimipisteisiin, päivätoiminnan toimintakeskuksiin sekä tuetun työllistymisen palveluihin.

Haavikon valmennuspiste tarjoaa valmennusta helsinkiläisille vammaisille aikuisille henkilöille. Valmennuksen tavoitteena on itsenäistymisen ja aikuiseksi kasvun tukeminen sekä elämänhallinnan yksilöllinen tukeminen. Lisäksi tavoitteena on ohjata ja tukea asiakkaita kohti työelämää ja opintoja. Digi- ja mediataitojen harjoittelu on sisällytetty kaikkiin sisältökokonaisuuksiin. Valmennus sisältää mm teoreettisten tietojen ja taitojen harjoittelua ja käytäntöön siirtämistä. Ilmais- ja vuorovaikutustaitojen harjoittelu on osa valmennusta ja sisältyy kaikkiin sisältökokonaisuuksiin. Valmennus on 2-3 vuoden ajan tapahtuvaa määräaikaista tavoitteellista toimintaa ja tapahtuu pääosin ryhmämuotoisena, mutta lisäksi tilanteen ja asiakkaan tarpeen mukaan yksilö- tai parityöskentelyinä.

Asiakaspaikkoja on n. 30. Olemme avoinna maanantaista perjantaihin klo 8–16 välillä. Tarvittaessa laajennamme aukioloaikaa klo 7–17 välille asiakkaan perheen tarpeen mukaisesti.

1.2. Yksikön tiedot

Haavikon valmennuspiste

Yksikön vastuhenkilö: Anne Ranki, palveluyksikön päällikkö, anne.ranki@hel.fi, p. 09 310 38674

Yksikön puhelinnumerot:

Carita Heikkilä	puh. 040 6785606
Marja-Leena Harinen	puh. 040 3342294
Milena Shemeikka	puh. 050 5013339
Jaana Kettunen	puh. 040 3340296
Liisa Kyheröinen	puh. 040 3340294
Mervi Hukkanen	puh. 040 6312949
Sikke Polo	puh. 040 3340295
Katariina Pajukangas	puh. 050 5188268
Outi Kuusisto	puh. 0403343239

Yksikön katuosoite: Metsäpurontie 13 i

PL-numero: PL 6383

Postinumero: 0063

Postitoimipaikka: Helsinki

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asukkaiden kannalta laadukkaista ja turvallisista palveluista.

Toimintaperiaatteinamme Haavikon valmennuspisteessä on eettisen toimintakulttuurin rakentaminen, oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus sekä toistemme kohtaaminen arvostavasti ja kunnioittavasti.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) laatimat osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuvaatimukset ohjaavat myös toimintaamme.

<https://verneri.net/yleis/osallisuuden-ja-tyon-laatuvaatimukset>

Päivä- ja työtoiminta sekä työllistymistä tukeva toiminta muodostavat palveluiden kokonaisuuden, jonka tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon keinoin vammaisten ihmisten osallisuutta ja mahdollisuuksia työllistyä.

Haavikon valmennuspisteen toiminta pohjautuu Helsingin kaupungin arvoihin ja eettisiin periaatteisiin, joita ovat:

Arvojamme ovat:

- asiakaslähtöisyys
- ekologisuus
- oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- taloudellisuus
- turvallisuus
- osallisuus ja osallistuminen
- yrittäjämielisyys

Toimintaamme ohjaavat eettiset periaatteet:

- Edistämme asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien hyvinvointia. Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävässämme
- Noudatamme toiminnassamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.
- Emme salli toiminnassa henkilökohtaisen edun tavoittelua, väärinkäytöksiä tai rikollista toimintaa.
- Painotamme toiminnassamme kestävästä kehityksestä ja ekologisia arvoja.
- Korostamme toiminnassamme tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä työelämän monimuotoisuutta.
- Toimintaamme perustuu avoimuudelle ja luottamukselle.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/helsingin-kaupungin-eettiset-periaatteet>

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/kaupunkistrategia>

Haavikon valmennuspisteen toiminnassa painottuvat seuraavat arvot:

- osallisuus ja itsemääräämisoikeus näkyy päivittäisessä toiminnassa
- toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista

- uudistuminen ja vastuullisuuden periaatteet huomioiden on merkittävässä arvossa työssämme, sillä yhteiskunta ja palveluntarve muuttuu yhä nopeammin
- palvelumme on yhdenvertaista yksilölliset tuentarpeet huomioiden

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala 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) toteutumiseksi tai vaarantavat toiminnan toteutumista suunnitellussa laajuudessa tai aikataulussa, kutsutaan riskeiksi.

Haavikon valmennuspisteessä huolehditaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun. Asiakas- ja potilasturvallisuuden tunnistetut riskit on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan kyseisiin asiakohtiin. Esim. hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit on kirjattu suunnitelmaan ko. otsikon alle.

Riski	Ilmeneminen	Hallinta
Viive palveluun pääsemisessä; oikean palvelun piiriin pääseminen ei onnistu tai on vaikeaa	Asiakas ei ole oikean palvelun piirissä; yksikön tarjoama palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeeseen.	Arvioidaan asiakkaan palvelutarvetta yksikön sisällä ja yhteistyössä lähiverkoston ja sosiaalityön kanssa
Asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen	Asiakas ei tiedä oikeuksiaan; ei osaa hakea palveluun; ei saa perheen tai ulkopuolisen tukea hakemisessa; perhe estää tuen ja avun saamisen / hakemisen; hakemus ei mene läpi; ei ole paikkoja tai paikkoja on liian vähän; asiakas, kontakti tai henkilö katoaa järjestelmästä, eikä häneen saada yhteyttä Palvelussa riittävän tuen tunnistaminen ja järjestäminen vievät aikaa	Yhteistyö sosiaalityön kanssa; yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa; asiakkaalle mahdollistetaan osallisuus palvelujensa suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin
Tuesta huolimatta asiakkaan tavoitteet eivät toteudu	Tarvetta ei tunnisteta; vaikeudet opinnoissa; vaikeudet työelämävalmennuksessa; tavoitteet suhteessa henkilön toimintakykyyn (liian korkeat odotukset); toimintaympäristö ei vastaa tarpeeseen; ei työpaikkoja; asiakas jää pois palvelusta; kontakti katoaa; puutteet palvelujen tuottajien toiminnassa ja valvonnassa.	Asiakkaan kanssa tavoitteiden laadinta, asiakkaan äänen kuuleminen; mahdollisuudet toimintakokeiluihin eri yksiköissä, tuki opintoihin hakeutumiseen: yhteistyö asiakkaan verkoston ja sosiaalityön kanssa; omavalvonnan toteuttaminen; valvontakäynnit
Toiminta ei ole riittävän laadukasta	Liian vähän henkilöstöä, henkilöstön saatavuus; henkilöstön osaaminen	Rekrytointiosaaminen, markkinointiosaaminen, positiivisen työnantajakuvan esiintuonti, oppilaitosyhteistyö, henkilöstön koulutusmahdollisuudet ja koulutussuunnitelmat
Yhteistoiminta yksikön ja	Erilaiset näkemykset tarpeista ja tavoitteista; tyytymättömyys	Toimivat tietojärjestelmät ja viestintäkanavat sekä

asiakkaiden sekä heidän omaistensa kanssa ei toimi	toimintaan, palveluihin tai henkilösuhteet; omaisten pelot, epävarmuudet; asiakaspalvelu ei aina ole riittävän hyvää; puutteet viestinnässä	ajantasainen viestintä; esitteet, julkaisut, tiedotustilaisuudet; avoimet ovet- tapahtumat toimintayksikössä; tapaamiset, palaverit, yhteydenpito verkoston kanssa.
Virheet, onnettomuudet, tapaturmat, vahingot, poikkeustilanteet, henkilökunnan/ asiakkaan kokemaa henkinen tai fyysinen väkivalta	Lääketurvallisuus; tapaturmat, onnettomuudet, vahingot, virheet; terveysturvallisuus; toimintayksiköiden turvallisuus, kiinteistön vahingot; kuljetusten ja liikkumisen turvallisuus; akuutti kriisi asiakkaalla/asiakkaan perheessä; kiusaaminen ja hyväksikäyttö; asiakkaiden tai omaisten asiaton käyttäytyminen ja puheet, uhkaukset ja uhkaava käytös, häiriköiminen ja vainoaminen, väkivalta.	Henkilöstön lääkehoitosaamisen turvaaminen koulutuksella; turvallisuussuunnittelu; vaarojen arviointi- ja seurantakäytännöt; varautumissuunnittelu; yhteistyö palveluntarjoajan kanssa ja sopimuskäytännöt, kriisipaikan järjestämisen sovitut käytännöt epäasialliseen kohteluun puuttumisen menettelytavat ja -toimintakulttuuri

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa toimintakeskus Landbon esihenkilö ja henkilöstö yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta.

Haavikon valmennuspisteessä vaarojen arviointi tehdään vuosittain, ja siitä mahdollisesti nousevia toimenpiteitä seurataan kunnes ne on saatu korjattua. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite, ja yksikön vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Vaarojen arviointia ei tehdä viranomaisia vaan työyhteisöä varten.

Haavikon valmennuspisteen yhteistoimintavastaava on Outi Kuusisto. Yhteistoimintavastaava valitaan äänestyksellä ja toimikausi kestää 2 vuotta.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmissa sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen.

Haavikon valmennuspisteessä noudatetaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelmaa, joka löytyy SOTPE:n intranet-sivulta hakuasanalla valmiussuunnitelma. Lisäksi Haavikon valmennuspisteessä on oma turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain.

Henkilöstö on käynyt ensisammutuskoulutuksen, joka on voimassa viisi vuotta. Asiakkaiden ja henkilöstön yhteisiä poistumisharjoituksia järjestetään kaksi kertaa vuodessa; keväällä ja syksyllä. Asiakkaiden kanssa käsitellään poistumisturvallisuuteen liittyviä asioita selkokielen ja -materiaalin avulla.

Henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapuosaaminen, joka on merkitty Onnijärjestelmään. Osaaminen päivitetään joka 3. vuosi. Onnijärjestelmä lähettää herätteen työntekijälle sekä esihenkilölle, kun työntekijän on aika päivittää osaaminen.

Alle kahden tunnin sähkön- tai vedenjakelukatkokseen toimintakeskuksessa on varauduttu seuraavasti:

- Tarvikelaatikko, josta löytyy taskulamppuja, paristoja, varavaloja ja patterikäyttöinen radio. Tämä löytyy työtiimin valkoisen rullakaapin alahyllyltä
- Keittiön elintarvikevarastossa on pillimehuja ja kuivakeksejä.
- Jos katkokset kestävät yli kaksi tuntia, niin toiminta keskeytyy ja asiakkaat lähtevät koteihin

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi.

Haavikon valmennuspisteen esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin.

Haavikon valmennuspisteessä on käytössä Apotti-asiakastietojärjestelmä. Kirjaaminen tapahtuu päivittäin ja ajantasaisesti. Henkilöstö tietää mistä löytyy Apotti-kirjaamisopas. Apotti-tukihenkilöt ohjaavat työntekijöitä. Apotti-asiakastietojärjestelmästä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Henkilöstö käsittelee ainoastaan niitä asiakastietoja, jotka ovat toiminnan järjestämisen kannalta oleellisia.

Haavikon valmennuspisteen Apotti-tukihenkilö on Carita Heikkilä.

Haavikon valmennuspisteen esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta mm. kirjaamisen auditoinneilla / omavalvonnalla. Auditointi tehdään toistaiseksi työ- ja päivätoiminnassa kaksi kertaa vuodessa maaliskuussa ja lokakuussa kuitenkin niin että ensimmäinen tehdään marraskuussa 2024. Auditointi/omavalvonta voidaan tehdä ristikkäin auditointina toisen yksikön kanssa.

Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Tietoturvaloukkauksesta tehdään ilmoitus Luukku-järjestelmän kautta.

Kaikki työntekijät suorittavat pakolliset Apotti-koulutukset, jotka ovat SOLA661 Työntekijänä vammaispalvelun työ- ja päivätoiminnassa ja SHAIKA105 Työ- ja päivätoiminnan ja työpajojen ajanvarauskurssi.

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

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuluu kaikille jokapäiväiseen työhön.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Helsingin sosiaalija terveystalouksissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Jokainen Haavikon valmennuspisteen työntekijä on ilmoitusvelvollinen havaitessaan epäkohdan ja henkilöstöä kannustetaan tekemään ilmoitus kaupungin intranetissä. Ilmoituksen tehdään HaiPro-järjestelmässä, joka löytyy kaupungin intranetin työkaluista. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita erillisiä käyttäjätunnuksia.

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelämättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Ilmoitusten käsittelystä annetaan omat ohjeensa.

SPro-ohjelmaan tehdään ilmoitus viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää SPro:n ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään. Ilmoitusten käsittelystä annetaan omat ohjeensa.

Kummankin järjestelmän käyttämiseen kaupunki järjestää säännöllisesti koulutuksia.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Haavikon valmennuspisteen 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.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro 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.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määritellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta.

Haavikon valmennuspisteen aamu- tai viikkokokouksessa käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan esim. pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokousten asialistalla.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	Aamupalaveri/viikkopalaveri	Heti tapahtuman jälkeen tai viikkopalaverissa /tarvittaessa Raportti kolmen kuukauden välein	Esihenkilö/tilanteessa ollut
SPro	Yhteinen keskustelu tapahtumasta	Tapahtuman yhteydessä	Esihenkilö/tilanteessa ollut
Työsuojelupakki	Aamupalaveri /viikkopalaveri	Heti tapahtuman jälkeen tai viikkopalaverissa /tarvittaessa Raportti kolmen kuukauden välein	Esihenkilö/tilanteessa ollut

Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sisältäen myös toteutetut kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille. Työntekijöiden on mahdollista saada debriefing-tukea työterveyshuollon kautta.

Kaupunki järjestää säännöllisesti Heti-purkukoulutuksia joihin työntekijöitä kannustetaan osallistumaan.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Asiakkaiden ja/tai potilaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Haavikon valmennuspisteen asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan päivittäin Apotti asiakastietojärjestelmään tehtävän päivätoiminnan toteuttamissuunnitelman, seurantalomakkeiden ja vuoroyhteenvedon avulla. Asiakas on mukana tavoitteidensa asettelussa kykyjensä mukaisesti, asiakkaan toiveita huomioiden. Yhteistyö asiakkaiden lähiverkoston kanssa on tilanteet huomioiden joko jatkuvaa tai harvemmin tapahtuvaa. Tarvittaessa tehdään aktiivista yhteistyötä ammatillisen verkoston kanssa, kuten esim. kehitysvammapoliklinikka, tehostetun tuen työryhmä, sosiaalityöntekijä, puheterapeutti tai fysioterapeutti.

Haavikon valmennuspisteen tilat ovat esteettömät, siistit ja viihtyisät. Osa valmennuspisteen toiminnoista tapahtuu yksikön ulkopuolella, kuten esim. opetuskeittiö ja liikuntatilat. Julkinen liikenne on toimiva ja sillä pääsee helposti eri kohteisiin. Läheinen Keskuspuisto tarjoaa mahdollisuuden ulkoiluun ja liikuntaan. Päivittäin toimintaa rytmittävät säännölliset tauot. Vuorovaikutuksen tukena käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, kuten kuvakommunikaatio.

Haavikon valmennuspisteen asiakasraati kokoontuu säännöllisesti vähintään 6 kertaa vuodessa. Asiakasraadien kokouksista tehdään muistio.

4.3.2 Ravitseminen

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2010 julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitseminen on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Haavikon valmennuspisteessä on kuumennuskeittiö ja tarjolla lounas. Keittopäivinä lounas sisältää jälkiruoan. Lounaaseen sisältyvä kahvi tarjotaan ennen kotiinlähtöä iltapäivällä. Lounas on maksullinen. Välipala sovitaan tarvittaessa yksilöllisesti. Asiakas voi sovittaessa tuoda myös itse tarvitsemansa välipalan valmennuspisteeseen. Näin toimittaessa on huomioitava elintarvike turvallisuus kuljetuksessa ja säilytyksessä. Toimipisteen kautta tilattava välipala on maksullinen. Maksuissa noudatetaan lakiin perustuvia Helsingin kaupungin ohjeistuksia.

Elintarviketilaukset tulevat Palmian Pakkalan keskuskeittiöltä 2–3 kertaa viikossa. Toimintapäivinä toimitetaan kuuma ruoka, muina päivinä ruoka kuumennetaan valmennuspisteen keittiössä. Ruuan lämpötilaa seurataan ja merkitään ylös viikoittain.

Ruokahuollon järjestelyissä käytetään Vammaistyön ruokaoppaan ohjeistusta ja ruokahuollolle on laadittu oma, yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelmansa. Ruokatoimittajana Haavikon valmennuspisteessä on Palvelukeskus Helsinki.

Haavikon valmennuspisteen keittiössä työskentelee yksi ohjaaja, joka tekee ruokatilaukset. Henkilöstö ottaa toimitukset vastaan ja noudattaa tuotteiden oikeaoppista käsittelyä niin säilytyksen kuin kuumentamisen osalta. Tuotteille tehdään vastaanottotarkastus ja mitatut lämpötilat ja mahdolliset poikkeamat merkitään asianmukaisesti niille tarkoitettuihin lomakkeisiin.

Keittiöohjaajan ohjauksessa on vuorollaan yksi asiakas, joka osallistuu lounaan valmisteluun, esille laittoon ja astiahuoltoon. Keittiövalmennus on osa Haavikon toimintaa.

Asiakkaiden kanssa harjoitellaan Pakilan kirkon opetuskeittiöllä helppojen aterioiden valmistamista. Kotitaloudessa harjoitellaan säännöllisesti esim. välipalojen valmistusta. Aterioiden valmistamiseen sisältyy tarvikkeiden ostaminen kaupasta eli ns. kauppaharjoittelu.

Ravitsemukseen liittyvät riskit ovat yleensä sellaisia, joissa asiakas ei kykene tai halua syödä riittävästi tai tarpeeksi monipuolisesti. Moni asiakkaista tarvitsee myös ohjausta siihen, että ravinnon määrä on oikea kulutukseen nähden.

Kehitysvammapoliklinikan kautta saa tarvittaessa ravitsemusterapeutin palvelua.

Haavikon valmennuspisteen henkilöstö on suorittanut hygieniapassin, joiden kopiot löytyvät keittiön omavalvontakansiosta.

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 toimintaan.

Haavikon valmennuspisteessä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilöstö noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet”-ohjetta ja muita hygieniaoheita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä

verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asiakkaita ohjataan ja tuetaan huolehtimaan omasta hygieniastaan. Haavikon valmennuspisteessä on mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön sekä työntekijöille että asiakkaille ja toimintakeskuksessa vieraileville.

Toimintaan ei tulla sairaana, tämä koskee asiakkaita ja henkilöstöä. Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa.

Haavikon valmennuspisteen ylläpitosiivous on järjestetty palveluntuottajan kautta; siivouspalvelun tuottaa Palvelukeskus Helsinki. Ylläpitosiivousta tehdään 2 x vko. Perussii- vous tilataan tarpeen mukaan erikseen. Tarvittaessa voidaan ottaa käyttöön hengityssuojia, ja epidemia- ja flunssakaudella tehostetaan yleistä siivousta ja esim. ovenkahvojen desinfiointia.

Lisäksi Haavikon valmennuspisteessä työskentelee osa-aikainen laitoshuoltaja, joka huolehtii niinä päivinä ylläpitosiivouksesta, jolloin Palvelukeskus Helsinki ei ole paikalla. Laitoshuoltaja hoitaa myös Haavikon pyykkihuollon.

Jokainen työntekijä vastaa osaltaan tilojen turvallisuudesta ja yleisestä siisteydestä sekä ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat sovitun käytännön mukaisesti.

4.4 Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. Yksikön esihenkilö vastaa lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan turvallisen lääkehoidon kokonaisuutta ohjeistaa Turvalli- nen lääkehoito –toimintaohje (TOIM024) sekä toimintaohjeeseen liittyvä lääkehoitosuunnitelman mallipohja, jota palvelujen lääkehoitosuunnitelmatyöryhmät hyödyntävät päivittäessään omia lääkehoitosuunnitelmiaan.

Turvallinen lääkehoito perustuu osaltaan säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään toimin- tayksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. **Haavikon valmennuspisteessä lääkehoitoa toteuttavat siihen kirjallisen luvan saaneet työntekijät. Haavikon valmennuspisteessä an- netaan asiakkaalle tarvittavat ja päivittäisessä käytössä olevat päiväaikaiset lääkkeet. An- netut lääkkeet kirjataan Apottiin. Osa asiakkaista huolehtii lääkehoidostaan itse.**

Lääkehoidossa noudatetaan Helsingin kaupungin ohjetta turvallisesta lääkehoidosta sekä Hel- singin kaupungin vammaistyön lääkehoitosuunnitelmaa. Henkilökunnan lääkehoidon osaami- sen varmistamiseen, ylläpitämiseen ja seurantaan käytetään Lääkehoidon Osaaminen Ver- kossa –koulutuksen (LOVe) kursseja.

Helsingin kaupungin vammaistyön lääkehoitosuunnitelman pohjalta Haavikon valmen- nuspisteeseen on laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vä- hintään kerran vuodessa.

Haavikon valmennuspisteessä asiakkaiden päiväaikaiset ja tarvittavat lääkkeet säilyte- tään lukitussa lääkekaapissa lääkehuoneessa. Jokaisella asiakkaalla on lääkekaapissa nimetty lokero, jossa säilytetään kunkin asiakkaan nimellä varustettuja lääkkeitä. Lääke- kaapin siisteyttä ja lämpötilaa seurataan säännöllisesti ja niistä pidetään kirjanpitoa.

Vakituinen ohjaushenkilöstö on suorittanut joko LOVE- tai MiniLOP-kurssin. Voimassa olevat lääkehoitoluvat on merkitty Onni-järjestelmään. Järjestelmä lähettää herätteen asi- anomaisella sekä esihenkilölle, kun lääkehoitolupa on aika uusia.

Riskinä turvallisen lääkehoidon toteuttamiselle ovat sijaiset, joilla ei ole riittävää lääkehoidon osaamista. Tällöin on järjestettävä riittävä lääkehoidon osaaminen esim. diabeteksen hoidon suhteen.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu toimintaohje ”Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla” (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot.

Lääkinnällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintäteknikka sekä laitetoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintäteknikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin.

Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitettut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025.

Fimean tehtävänä on lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle. Kopio käsittelystä HaiPro-ilmoituksesta ja Fimean ilmoituksesta lähetetään myös Lääkintäteknikalle laitevaarat@hus.fi silloin, kun kyseessä on rekisteröitävä laite ja käyttäjävirheen sijaan laitevika. Laitehallintatiimi neuvoo laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvissä asioissa sote.laitetiimi@hel.fi.

Työyksikön nimetty vastuhenkilö: Palveluyksikön päällikkö

Haavikon valmennuspisteessä ei ole lääkinällisiä laitteita. Mahdolliset lääkinälliset laitteet merkitään Medusa-lääkintälaitereksiteriin.

Toimintakeskuksessa noudatetaan toimintaohjetta ”lääkinällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla” (TOIM010).

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkuus sosiaali- ja terveystalvueluissa voi tulla vireille eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella (esimerkiksi hakemus), yhdessä työntekijän kanssa toisessa palvelussa tehtyyn pyyntöön palvelutarpeen arvioimisesta tai perustuen jonkun toisen tekemään huoli- tai lastensuojeluilmoitukseen, ilmoitukseen iäkkään henkilön palvelutarpeesta tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen tai lastensuojelutarpeen arvioinnin aloittamisesta tai haetun palvelun myöntämisestä.

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat:

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),

Vammaisten työ- ja päivätoimintapalveluita haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kautta. Helsingin kaupungin vammaisneuvonta ohjaa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei vielä ole nimettynä sosiaalityöntekijää. Asiakkaan sosiaalityöntekijä tekee asiakkaasta palvelulähteen Apotti-asiakastietojärjestelmään, josta asiakasohjausryhmä sen poimii ja käsittelee. Ennen varsinaista sijoituspäätöstä asiakas voi käydä tutustumassa soveltuviin toimintayksiköihin. Asiakkaan sosiaalityöntekijä tekee sijoituspäätöksen Apotti-asiakastietojärjestelmään, kun asiakkaan tarpeisiin soveltuva oikeanlainen palveluyksikkö asiakkaalle on löytynyt.

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 moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta sekä alaikäisten kohdalla myös asiakkaan huoltajien ja/tai vanhempien näkemys sekä omista voimavaroistaan että asiakkaan tilanteesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät.

Haavikon valmennuspisteessä palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan toteuttamissuunnitelmaan, joka löytyy Apotti-asiakastietojärjestelmästä. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja elämänlaadun kannalta tärkeät konkreettiset tavoitteet (1-3 kpl). Toteuttamissuunnitelman tavoitteita peilataan päivittäisessä kirjaamisessa ja sen avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa ja päivittäisestä vastaa asiakkaan nimetty vastuuhjaaja.

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 suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti.

Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Asiakasta tai potilasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje "TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla".

Haavikon valmennuspisteessä asiakkaan päätöksenteon tukena käytetään tuettua päätöksentekoa, kuvakommunikaatiota, selkokieltä tai asiakkaalla mahdollisesti olevia puheita tukevia ja korvaavia kommunikaatiovälineitä. Haavikon valmennuspisteessä asiakkaalle annetaan vaihtoehtoja ja heitä tuetaan päätöksenteossa ja sen harjoittelussa (tuettu päätöksenteko). Päätöksenteon tukemisella tarkoitetaan toimintaa, jolla vahvistetaan tukea tarvitsevan ihmisen itsemääräämistä arjen asioissa ja sen tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Asiakkailta on oikeus tehdä myös vähemmän onnistuneita valintoja ja päätöksiä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita asiakkaan jättämistä oman onnensa nojaan eikä tarkoituksellista henkilön turvallisuuden vaarantamista, vaan asiakkaalla on oltava myös mahdollisuuksia oppia tekemistään valinnoista ja niiden seurauksista.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Rajoitustoimenpiteiden käytön perusteet, käyttö sekä toteuttaminen kuvataan yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön (esim. mielenterveyslaki, lastensuojelulaki, kehitysvammalaki) 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.

Haavikon valmennuspisteessä osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa laaditaan jokaisella asiakkaalla myös itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma (IMO). Suunnitelma tehdään tarpeen mukaan moniammatillisessa yhteistyössä ja asiakasta itseään on mahdollisuuksien mukaan kuultava. Suunnitelmaan kirjataan keinot, joilla asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta tuetaan. <https://verneri.net/yleis/itsemaaramisoikeus-ja-lainsaadanto>.

Yksikössä on nimetty IMO-vastaava, joka osallistuu IMO-vastaavien kokouksiin ja informoi niistä muuta henkilöstöä. Kokouksiin voi myös viedä oman yksikön itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä.

Toimintakeskus Landbon IMO-vastaava on Mervi Hukkanen.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuusosaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tullessaan kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakkailta tulee aina olla aktiivinen rooli omassa palvelussaan ja palveluista pitää syntyä hyviä asiakaskokemuksia.

Osallisuuden menetelmiä ovat mm. asiakkaiden yksilöllisten kommunikaatiomenetelmien säännöllinen käyttäminen arjessa, asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden sekä vapaaehtoisten mukaan ottaminen. Osallisuus tarkoittaa sekä kuulluksi tulemistä oman palvelunsa osalta että toiminnallista ja sosiaalista osallistumisen mahdollisuutta lähiyhteisössä.

Haavikon valmennuspisteen asiakkaat osallistuvat henkilökohtaisten ja yksilöllisten tavoitteiden suunnitteluun. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja arviointiin säännöllisesti esimerkiksi viikon toiminnan suunnitteluun ja viikon päätteeksi sen arviointiin. Lisäksi asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja arviointiin yksikön asiakasraadin ja palautelaatikon kautta.

Omaisiin ja läheisverkostoon pidetään yhteyttä erilaisin viestintäkeinoin, kuten puhelut, tekstiviestit, tiedotteet ja yhteiset palaverit.

Haavikon valmennuspisteessä palautetta voivat antaa sekä asiakkaat että sidosryhmät suoraan esihenkilölle ja henkilöstöllemme. Esihenkilö jatkaa asian käsittelyä työyksikkötasolla ja tarvittaessa selvittelyä jatketaan vammaispalvelujen päällikön kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus kääntyä oman sosiaalityöntekijänsä ja sosiaaliamiehen puoleen.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveystalvueluista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden ja potilaiden on mahdollista antaa monipuolisesti palautetta toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Asiakkailta kerätään palautetta ja asiakaskokemuksesta saadaan tietoa esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kannustetaan asiakkaita ja asukkaita palautteen antamiseen ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden osallistaminen palvelukehitykseen olisi arjen työssä entistä helpompaa.

Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla.

Asiakspalautteen keräämistä kehitetään sekä palveluissa, toimialalla että kansallisesti. Asiakspalautteen keräämisen kehittäminen tähtää kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaiseen mahdollisuuteen antaa palautetta. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää palveluntuottajia keräämään asiakspalautetta sekä julkaisemaan asiakspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet julkisessa tietoverkossa kolmesti vuodessa. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalvueluissa asiakspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Haavikon valmennuspisteessä asiakspalautetta saadaan arjessa asiakastyön yhteydessä. Verkostot ovat yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse, tekstiviestein yms. Palautetta saadaan myös sosiaalialan opiskelijoilta, yhteistyöverkostolta tai sijaisilta.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas tai potilas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, helsinkiläiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta.

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiossä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa.

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. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>).

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 käsiteltyä etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

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

Asiakas tai potilas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/ potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista.

Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä.

6 Henkilöstö

Haavikon valmennuspisteessä on moniammatillinen 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 ja mahdolliset lain tai määräyksen asettamat velvoitteet henkilöstön vähimmäismitoituksesta.

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä. Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon

ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainittujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee niin ikään rekisteröityä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiteissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittävää ammattitaitoa ja riittäviä tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Haavikon valmennuspisteessä työskentelee sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä (sosionomi, toimintaterapeutti) ja nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä (lähihoitaja).

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan edellytysten mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti.

Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointiprosessin yhteydessä. Tarvittaessa voidaan laatia yhdessä hakijan kanssa kielitaitotesti ja arvioidaan kykeneekö henkilö hoitamaan työtehtävänsä. Helsingin kaupunki järjestää koulutuksia esihenkilöille, työyhteisöille sekä suomen kieltä opiskeleville osapuolille.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että vuorossa on riittävästi henkilöstöä ja että henkilöstö täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sijaisia käytettäessä tulee varmistua riittävän ammattihenkilöstön määrästä sekä sijaiskelpoisuuksien täyttymisestä ja tarvittavasta kelpoisuutta vailla olevan sijaispätevän henkilön ohjauksesta ja valvonnasta työtehtävissä.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveystalveissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Palveluntuottajan tulee pyytää ja vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä on oikeus pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriotte, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran. Alaikäisten osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Vammaisten henkilöiden palveluissa työskentelevien osalta laki rikosrekisteriotteen tarkistamisen osalta tulee voimaan 1.1.2025.

Yksikön vastuhenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Virkaan tai virkasuhteeseen nimittämisen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriotte ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstö suunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoitaan henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Palveluyksikön päällikkö	1	Kahdessa yksikössä
Ohjaaja (AMK)	4	
Ohjaaja (Lähihoitaja)	4	
Sosiaaliohjaaja	1	
Laitoshuoltaja	1	91,50% työaika, kahdessa yksikössä
Yhteensä	11	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla- ja Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia.

Haavikon valmennuspisteessä perehdyttämiseen käytetään intrassa olevaa Onni-perehdytysuunnitelmaa, josta vastaa palveluyksikön päällikkö. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä. Haavikon valmennuspisteessä on lisäksi perehdytyskansio.

Onni-järjestelmästä löytyy myös työntekijöiden käymät koulutukset. Koulutukset on järjestetty joko kaupungin omana koulutuksena (löytyvät koulutuskalenterista) tai ulkopuolisen tahon järjestämänä (esim. maksulliset koulutukset).

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi ja sen tulee selvittää työhyvinvoinnin toteutumista esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla. Järjestäjänä Helsinki kiinnittää huomiota palvelujen henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan. Työhyvinvoinnin

tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työnohjausta. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työnyhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan yhteistoimintavastaavan valintaprosessista sekä roolista yksikössä.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat.

Haavikon valmennuspisteen henkilöstön kanssa käydään säännölliset Onni- ja varttikeskustelut. Tarvittaessa käydään varhaisen puuttumisen keskustelu, jos sairaspöissaolat ylittävät 20 päivää tai 5 poissaolokertaa kalenterivuoden aikana. Yli 30 päivän sairaspöissaoloista esihenkilö tekee ilmoituksen työterveyshuoltoon.

Haavikon valmennuspisteen työsuojelupakkiin tehtyjä ilmoituksia käsitellään säännöllisesti heti tapahtuman jälkeen ja vuosikvartaaleittain.

Haavikon valmennuspisteen henkilöstö vastaa vuorovuosittain henkilötökyselyihin (Kunta10 tai Fiilari). Kyselyn tulokset käydään henkilöstön kanssa läpi. Niistä tuloksista nousseista kohdista, joita Haavikon valmennuspisteessä halutaan vahvistaa, tehdään toimintasuunnitelma.

Henkilöstön kanssa on käyty Sopuisasti Stadissa -opas. Helsingin kaupungin työpaikat ovat savuttomia ja päihteettömiä. Tarvittaessa näissä asioissa ilmeneviin ongelmiin saa tukea työterveyshuollosta.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntalain mukaisten velvoitteiden täytyminen varmistetaan.

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

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 alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran henkilöstösivulta, THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi” (2017) sekä työterveyslaitoksen verkkosivuilta (Tuberkuloosiin liittyvät terveystarkastukset).

Tartuntatautilain mukaan kaikki salmonellatartunnat ovat yleisvaarallisia tartuntatauteja. Tartuntatautilain (1227/2016) 56§:n ja -asetuksen (146/2017) mukaan työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tällä ole salmonellatartuntaa, kun henkilö työskentelee elintarvikeriskityössä. Tarkastuksesta kirjoitetaan todistus. Terveydentilan selvitys ja selvityksestä annetusta todistuksesta ohjeistetaan intran henkilöstösivulla, ohjeet-alustalla epidemiologisen toiminnan antamassa ohjeessa sekä THL julkaisussa ”Toimenpideohje salmonellatartuntojen ehkäisemiseksi” (2019).

Haavikon valmennuspisteen henkilöstö noudattaa tartuntatautilain (1227/2016) 48 § mukaista rokotussuojaa. Työhöntulotarkastuksessa tarkistetaan ko. rokotussuoja.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Haavikon valmennuspiste sijaitsee Maunulan kaupunginosassa. Maunulassa on hyvä julkisen liikenteen verkosto, kuten bussilinjat ja raitiovaunu. Kävelyetäisyydellä on Maunulan kirjasto, Maunula-Sali ja S-market. Lähellä on Keskuspuisto, josta löytyy ulkoilureittien verkosto.

Haavikon valmennuspisteen toiminnassa käytetään paljon yksikön ulkopuolisia tiloja, kuten Pakilan kirkon opetuskeittiötä, Maunulan liikuntahallia ja Maunulan Saunabaarin tiloja.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 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.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Sijainti ja ympäristö

- **Haavikon valmennuspiste sijaitsee rauhallisessa kaupunkimaisessa ympäristössä. Liikkuessa huomioitava autoliikenne.**

Toiminnot, joihin sisältyy terveysriski

- **Pesuaineet yms. säilytetään lukitussa tilassa /kaapissa. Lääkehuoltoa suorittaa vain lääkeluvallinen henkilöstö.**

Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät

- **Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa.**

Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset -

Huoneiston korjaustarpeet

- **Huoneiston korjaustarpeet ilmoitetaan BEM-järjestelmän tai Luukku-järjestelmän kautta**

Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys

- **Haavikon valmennuspisteen siivoussuunnitelma löytyy siivoustilasta (punainen kansio).**

Haittaeläimet ja tuholaiset

- estetään ylläpitämällä siisteyttä ja säilytetään elintarvikkeet ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa Helsingin kaupungin ohjeet tuholaistorjuntapalveluista

[Tuholaistorjuntapalvelut \(HKH\) \(sharepoint.com\)](#)

Talousvesi ja käyttövesi

- **Helsingin vesi**

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Toiminta ja tilojen riittävyys sekä soveltuvuus toimintaan nähden

- **Haavikon valmennuspisteessä on n. 30 asiakaspaikkaa.**

Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty

- **Tilat remontoitu 2020. Haavikon valmennuspisteen tiedot löytyvät intran Siilo-järjestelmästä.**

Ajantasaiset käyttäjäkyselyt (mahdolliset sisäilmastokyselyt)

- **Kunta10 (2024) ja Fiilari (2025)**

Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus

- **Onni-järjestelmän perehdytysuunnitelma**
- **nimetty perehdyttäjä**
- **perehdytyskansio**

Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä

- **asiakkaiden nimetyt vastuuhajaajat /henkilöstö + palvelupäällikkö**

Tilojen ylläpito, seuranta ja dokumentointi

- **BEM-järjestelmä, Luukku-järjestelmä, Siilo-järjestelmä**

Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (mm. siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus; lelujen, liikuntavälineiden ym. puhdistus)

- **siivoussuunnitelma, keittiön omavalvontasuunnitelma, henkilöstön vastuutehtävät**

Huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen (mm. ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus, tilojen korjaukset/toimivuus, käyttövesijärjestelmän toimivuuden seuranta ja ylläpito)

- **tekninen isännöitsijä/tilapalvelut Sotepe**

Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta

- **Haavikon valmennuspisteen henkilöstö**

Sisäilmaongelmissa toimiminen ja milloin on syytä epäillä sisäilmaongelmaa

- Helsingin kaupungin ohjeistus

Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen

- Helsingin kaupungin ohjeistus
- vammaispalveluiden ohjeistus

Haittaeläimien ja tuohyönteisten torjunta

- [Tuholaistorjuntapalvelut \(HKH\) \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com)

7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat, kuten toimialan kestävä kehityksen ohjelma. Tavoitteet jalkautetaan toimialan omiksi toimenpiteiksi taloussuunnittelun ja toimintasuunnitelmien sekä toimialan kestävä kehityksen ohjelman kautta. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Mitä palveluita, missä ja miten tarjoamme, vaikuttaa ympäristökuormitukseen. Tilat, liikkuminen, materiaalin ja energian kulutus ovat tärkeitä asioita pohdittavia myös ympäristön kannalta, kun suunnitellaan toimintaa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla jokaisella työyhteisöllä tulisi olla ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella.

Haavikon valmennuspisteen ekotukihenkilö on Sikke Polo.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoaikaan.

Haavikon valmennuspisteessä on jätehuoltosuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Haavikossa on keräyspisteet seka- ja biojätteelle, sekä muoville, pahville, metallille, lasille ja paperille. Käytetyt paristot kerätään ja toimitetaan keräyspisteeseen. Vanhentuneet lääkkeet palautetaan asiakkaiden kotiin. Vanhentuneet pesuaineet yms. toimitetaan itse Kierrätyskeskukseen.

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan vaaramerkittyjen aineiden säilyttämistä, käyttämistä ja hävittämistä turvallisesti. Työpaikan työntekijöille tai asiakkaille vaarallisten kemikaalien

tunnistaminen, arviointi ja niiden mahdollisten riskien minimointi on tärkeää. Käyttöturvallisuustiedotteiden, suojainten ja torjuntavälineiden sijainti ja oikea käyttö on tärkeää olla kaikkien tiedossa. Jos henkilökunta käyttää työssään myös siivouspalveluiden kemikaaleja, tulee myös niiden turvallinen käyttö sekä käyttöturvallisuustiedotteiden sijainti olla kaikilla tiedossa. Haitalliset kemikaalit on säilytettävä turvallisesti asiakkaiden ulottumattomissa.

Haavikon valmennuspisteessä on koottu käytettävistä kemikaaleista ja pesuaineista lakisääteinen kemikaaliluettelo, joka päivitetään vuosittain. Kaikki kemikaalit ja pesuaineet säilytetään lukitussa tilassa.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Haavikon valmennuspisteessä on henkilöhälyjärjestelmä Tunstall. Jokaisella henkilöstön jäsenellä on käytössä turvapainike. Järjestelmä hälyttää henkilöstön puhelimissa ja sen pääte on henkilöstön toimistossa. Hälytyspainikkeita testataan säännöllisesti kuukausittain.

Henkilöstö on ohjeistettu toimimaan hälytyksen tullessa.

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.

7.5.1 Kuljetukset

Haavikon valmennuspisteen asiakaskuljetukset hoitaa Helsingin Matkapalvelu. Osalle asiakkaista on hankittu HSL-lippu. Matkaharjoittelu on osa Haavikon valmennuspisteen toimintaa, eli asiakkaiden kanssa harjoitellaan itsenäistä kulkemista julkisilla liikennevälineillä.

7.5.2 Ateriapalvelut

Haavikon valmennuspisteen ateriat tilataan Palmialta ja ne toimittaa Pakkalan keskuskeittiö. Lisäksi tilataan tuotteita Metro-tukusta tai vähittäiskaupasta (S-market)

8 Omavalvonnan seuranta

Haavikon valmennuspisteen omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilöstö osallistuu suunnitelman päivittämiseen. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

8.1 Raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Yksikön omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden käsittelyrakenteet kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Haavikon valmennuspisteen omavalvontasuunnitelman allekirjoitettu versio löytyy toimialan asiakirjahallinnosta.

Haavikon valmennuspisteen omavalvontasuunnitelma löytyy julkisesti luettavana toimintakeskuksen eteistilan seinälokerikosta.

Haavikon valmennuspisteen omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa kaupungin verkkosivuilla.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Päivämäärä:

Rajamaa Lila-Marjut, Vammaispalvelut 2 päällikkö vs.

Ranki Anne, Palveluyksikön päällikkö, Haavikon valmennuspiste

Helsinki

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

**Sosiaali- ja terveysterveys-
palvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi