



Kipparintalo oma- valvontasuunnitelma 2024

Helsinki

Sisällysluettelo

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	6
3.2	Varautuminen ja valmius	7
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
4	Asiakas- ja asiakasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	10
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	11
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	13
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	13
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	13
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	14
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	14
4.4	Lääkehoito	15
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	15
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	16
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	16
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät	16
5.2	Asiakkaan palvelun tarpeen suunnittelu	17
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	18
5.4	Asiakkaiden ja läheisten osallisuus	19
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	19
5.6	Sosiaali- ja asiakasasiavastaava	20
5.7	Muistutukset ja kantelut	20
6	Henkilöstö	21
6.1	Ammattinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	21
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	22
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	23
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	24
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	24
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	25
7.1	Toimintaympäristö	25
7.2	Ympäristötyö	25
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	26
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	26
7.5.1	<i>Kuljetukset</i>	26
7.5.2	<i>Ateriapalvelut</i>	26
7.5.3	<i>Puhtaanapitopalvelut</i>	28
8	Omavalvonnan seuranta	27
8.1	Raportointi	27
8.2	Arkistointi ja viestintä	27
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	28

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Kipparintalo
YKSIKÖSSÄ TUOTETTAVAT PALVELUT	Kipparintalo tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 15 asiakkaalle. Kohderyhmänä aikuiset kehitysvammaiset henkilöt.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omaavontasuunnitelma on päivitetty yhdessä henkilökunnan kanssa. Seuraavan kerran omaavontasuunnitelma päivitetään lokakuussa 2025. Omaavontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Palveluyksikön päällikkö on Ritva Ojala Kipparintalossa on yhdeksän vakanssia asiakastyössä, joista viisi on lähihoitajaa, kolme sosionomia ja yksi sairaanhoitaja. Yksikössä on myös yksi lähihoitajaopiskelija oppisopimuksella.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Kipparintalo grupphem
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH MÅLGRUPP	Kipparintalo erbjuder serviceboende med heldygnsomsorg Målgruppen är vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning Servicen erbjuds inte på svenska.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Planen för egenkontroll uppdaterad tillsammans med personalen datum. Planen uppdateras följande gång October 2025. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enhetschefen är Ritva Ojala Personalstruktur: sammanlagt nio vakanser riktade till klientarbete, varav fem närvårdare, tre socionomer och en sjukskötare samt stödpersonal.

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.

Kipparintalon ryhmäkoti kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammaispalveluja sekä vammaispalvelut 1 palveluja. Vammaispalvelut 1 muodostuu ympärivuorokautista palveluista. Vammaispalvelujen johtajana toimii vs Jonna Wecström, vammaispalvelut 1 johtaa vammaispalvelujen päällikkö vs Vähäpesola Pauliina. Kipparintalon ryhmäkodin esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Ritva Ojala.

1.1. Palvelun kuvaus

Kipparintalo tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 15 aikuiselle kehitysvammaiselle. Kipparintalossa keskeistä on asioiden yhdessä tekeminen, asukkaiden itsenäistymisen ja aikuisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeus. Kipparintalossa työntekijät tekevät yhteistyötä muun muassa asiakkaiden omaisten, läheisten, sosiaalityöntekijöiden, työ- ja päivätoimintojen, terveydenhuollon toimijoiden sekä henkilökohtaista apua tuottavien toimijoiden kanssa. Myös muiden asiakkaan kannalta tärkeiden henkilöiden tai toimijoiden kanssa toteutetaan yhteistyötä. Autamme asiakkaita löytämään oman suunnan ja toteuttamaan itsensä näköistä arkea. Toiminta tukee asukkaan itsenäisyyttä unohtamatta samalla talon toiminnassa painottuvaa yhteisöllisyyttä ja yhteistä tekemistä.

Asiakkaat käyvät ryhmäkodin ulkopuolella työ- ja päivätoiminnassa sekä omissa vapaa-ajan harrastuksissaan. Kipparintalon toiminta perustuu kaupungin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Tärkeänä toiminnan painopisteenämme on mielekkään elämänsisällön luominen asiakkaillemme, huomioiden asiakkaidemme yksilölliset voimavarat, tarpeet ja mieltymykset parhaamme mukaan.

■ Asiakkaiden virikkeiden tai levon tarvetta määrittää persoona, terveydellinen tila sekä tarpeet, jotka huomioidaan yksilöllisesti. Kaikki asiakkaamme eivät aina ole aktiivisia toimijoita, vaan aktiivisia osallistujia ja seuraajia. Ryhmäkodin juhlat, ympäristön tapahtumat ja mahdollinen sosiaalityön myöntämä henkilökohtainen apu, luovat sisältöä asiakkaidemme elämään.

1.2. Yksikön tiedot

Kipparintalo
Yksikön työntekijät 24 h: 09 310 43886
Yksikön vastuhenkilö: Ritva Ojala, palveluyksikön päällikkö
Arcturuksenkatu 6 A
PL 6900, 00099 Helsingin kaupunki
00540 Helsinki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan postiosoite: PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki.
Käyntiosoite: Toinen Linja 4 A

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Kipparintalon ryhmäkodin visio pohjautuu kaupungin visioon ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Kipparintalon ryhmäkodin arvot ovat: asiakaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen.

Kipparintalon ryhmäkodissa eettiset periaatteet ja arvot tuodaan osaksi arkea. Yksikössä työskennellään asiakkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli epäoikeudenmukaisuutta emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti. Kipparintalossa toimimme palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti, tarjoamme asiakkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti arjen työn ohessa. Vähintään kerran vuodessa asiakkaille laaditaan henkilökohtainen ohjaussuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laadintaan oman toimintakykynsä mukaan ja heidän omat näkemyksensä kirjataan suunnitelmiin. Tavoitteena on, että jokainen asiakas voi elää mahdollisimman monipuolista ja omannäköistä elämää toimintakykynsä sekä kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan.

2.1 Palveluiden laadullisen edellytykset

Kipparintalon ryhmäkodin kuten Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Asiakkaan tasavertainen ja arvostava kohtaaminen on yksikön laadukkaan palvelun perusedellytys. Kipparintalon ryhmäkodissa keskustellaan arvostavan kohtaamisen tavoista säännöllisesti koko henkilöstön kanssa. Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuutyöntekijä, joka myös huolehtii asiakassuunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä.

Osaava ja Kipparintalon ryhmäkodin omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Tässä omavalvontasuunnitelmassa on omissa kohdissaan tuotu esille laadunvalvonnan menetelmiä. Kipparintalon ryhmäkodin esihenkilö on vastuussa laadun toteutumisesta.

3 Riskien hallinta

Kipparintalossa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtaminen sisältyy johtamisvastuuseen, kuten sosiaali-terveys- ja pelastustoimialalla kaikissa toiminnoissa.

Kipparintalon henkilöstö on tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta, näitä asioita arvioidaan yhteisesti esihenkilön kanssa sekä työntekijät itsenäisesti. Asiakasturvallisuus 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.

Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan Kipparintalossa esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Kipparintalon yksi ennakoitava riski turvallisuuden varmistamiseksi on ollut lääkehuoneen sijainti ulko-oven lähetyvillä maantasossa. Sosiaali-terveyspalveluiden turvallisen lääkehoidon oppaan avulla on tehty arvio tästä riskistä. Tämän arvion perusteella ulko-oven tuulikaappiin ja lääkehuoneeseen on asennettu kameravalvonta.

Asiakkaiden väkivalta Kipparintalossa voi olla sanallista uhkailua tai fyysistä väkivaltaa, kuten tavaroiden heittäminen. Henkilöstön kanssa käydään aiheesta säännöllistä keskustelua esimerkiksi asiakas- ja työturvallisuusilmoituksia käsiteltäessä sekä uusien työntekijöiden sekä sijaisten perehdytysten yhteydessä. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua tähän liittyviin koulutuksiin (esimerkiksi Aveckki-koulutus). Työntekijöillä on käytössä turvarannekkeet, niiden toimivuutta testataan säännöllisesti. Esihenkilö ja tiimi arvioivat myös mahdollisen lisäresurssin tai varahenkilöstön tarvetta poikkeustilanteissa.

Rakennuksen pääovi on lukossa ja ryhmäkodin asiakkaat, sekä henkilökunta käyttävät henkilökohtaisia avaimiaan tai kulkukorttejaan yksikköön sisään ja sieltä ulos liikkueensa. Avainten hallintaoikeudet ja lista ovat ryhmäkodin esihenkilöllä ja tiimillä kassakaapissa. Kipparintalon tilat ovat erityisesti henkilökunnan kannalta haastavat. Toimistotilat ovat pienet ja työrauhan takaaminen on niissä haasteellista. Erillisiä henkilöstön taukotiloja ei kerroksissa ole.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Tähän omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu ne toimenpiteet, joilla riskienhallintaa toteutetaan käytännössä Kipparintalon ryhmäkodissa. Kipparintalon riski- ja vaaratilanteiden virallinen arvio tehdään vähintään vuosittain työsuojelupakkiin. Arviointiin osallistuu esihenkilön lisäksi yhteistoimintavastaava sekä koko muu henkilöstö. Yksikössä arvioidaan ja seurataan erikseen henkistä kuormitusta, tähän kyselyyn työntekijät vastaavat nimettömänä vaarojen arviointi ohjelman kautta jokainen itsenäisesti. Työsuojelupakki-ohjelman avulla henkilöstö voi kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa myös työpaikkansa muut vaara- ja kuormitustekijät. Asiakas- ja asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan ja siihen liittyvän asiakkaan eristämisen, hoidon ja

asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat esihenkilölle 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 riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakastyön turvallisuuden toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista yksikössä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut tapaturma, tällöin ohjeistetaan korvausten hakemisessa.

Kaikesta vaarojen arvioinnin dokumentoinnista vastaa ryhmäkodin esihenkilö ja vastaukset lähetetään myös työsuojeluvaltuutetulle sekä työterveyshoitajalle. Ilmoitukset käydään läpi säännöllisesti tiimipalaverissa tai tarpeen vaatiessa aiemmin, heti tilanteen vaatiessa.

3.2 Varautuminen ja valmius

Kipparintalossa varautuminen poikkeustilanteisiin on huomioitu yksikön turvallisuussuunnitelmassa, josta löytyy toimintaohjeita eri poikkeustilanteisiin. Jokaisen työntekijän tulee lukea yksikön turvallisuussuunnitelma, jotta toimintaohjeet ovat tiedossa ja niiden löytyminen poikkeustilanteissa on varmistettu.

Poikkeusoloihin varautumista käsitellään yksikön kokouksissa. Poikkeustilanteen varalta yksiköön on hankittuna taskulamppuja, ruokaa, vesikanistereita ja patteriradio. Asiakkaiden kanssa on käsitelty erikseen varautumista, heitä on ohjeistettu myös itse varautumaan poikkeusoloihin hankkimalla esimerkiksi taskulamppuja. Vammaispalveluille on tehty yhteinen varautumissuunnitelma mitä päivitetään säännöllisesti.

Poistumisturvallisuutta harjoitellaan säännöllisesti yksikössä. Työsuojelupakista löytyy ajantasainen poistumisharjoituslomake, joka on laitettu tiedoksi myös paloturvallisuuspäällikölle. Paloturvallisuusasioita ja toimintaohjeita käsitellään asiakkaiden kanssa asukaskokouksissa.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Kipparintalossa käsitellään asiakastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Käsittely on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköstä. Rekisteröidyt eli asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm.

oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asiointin kautta tai pyytää yksiköstä. Tämän kyseisen yksikön toiminnan henkilörekisteri on Kipparintalo. Näin ollen kyseisen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja Kipparintalon rekisteriselosteen mukaisesti.

Kipparintalon esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Digi ABC-valmennus tulee suorittaa mahdollisimman pian työn aloituksesta. Uusilla työntekijöillä valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin.

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 sekä 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. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Kipparintalon ryhmäkodissa on käytössä asiakastietojärjestelmä Apotti. Esihenkilö hakee työntekijöille käyttöoikeudet Apottiin tukiportaalin kautta. Esihenkilö myöntää työntekijöille käyttöoikeudet aina työsuhteen mittaiseksi. Mikäli työntekijän työsuhde päättyy, poistaa esihenkilö käyttöoikeuden viipymättä.

Jokaisella työntekijällä on oma, henkilökohtainen käyttäjätunnus Apotti asiakastietojärjestelmään. Tunnusta ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Saatuaan Apotin käyttöoikeudet, työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojärjestelmän käytössä sekä olemaan käyttämättä järjestelmää muuhun kuin työtehtäviensä hoitoon. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijän käyttöoikeudet ovat tehtävien mukaiset ja ajantasaiset.

Käyttöoikeuden saatuaan työntekijä sitoutuu käsittelemään vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin hänellä on asiakassuhde tai muu perusteltu syy. Työntekijän vaitiolovelvollisuus koskee kaikkea asiakastietojärjestelmässä olevaa tietoa. Asiakkaita koskevien tietojen käsittely vaatii aina ammatillista harkintaa. Työntekijän tulee kyetä arvioimaan, mitä tietoja hän todella tarvitsee työtehtäviensä hoitamiseen. Asiakaskertomukseen kirjataan ainoastaan asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta oleelliset asiat. Asiakasta koskevat tiedot päivitetään viipymättä ja päivittäiskirjaukset tulee tehdä mahdollisimman reaaliaikaisesti. Kipparintalon työntekijöiden asiakastyön kirjaamista ohjaa vammaispalvelun kirjaamisopas. Kyseinen opas on tallennettu yksikön yhteiseen Teams ryhmään, Apotti-tiedostoihin sekä opas löytyy myös Helsingin kaupungin intrasta. Laadukas päivittäiskirjauksen tukena ovat myös kaksi apotti tukihenkilöä sekä vammaispalveluiden Apottikoordinaattorit ja asiantuntija. Tukihenkilöille järjestetään säännöllistä koulutusta ja ohjaustunteja. Yksikön kehittämissäpäivissä käydään yhteisesti läpi laadukkaan kirjaamisen periaatteita.

Esihenkilö vastaa siitä, että kaikki työntekijät saavat riittävän perehdytyksen Apotti asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä asiakastyön kirjaamiseen liittyviin sovittuihin toimintatapoihin. Jokainen työntekijä käy virallisen Apottikoulutuksen, työntekijänä vammaispalveluiden asumispalveluissa. Kipparintalon henkilökunta on käynyt Apottiin myös lisäkoulutuksia. Ajankohtaiset koulutukset sosiaalihuollon Kantaan liittymisestä ovat käynnissä esihenkilölle, Apotti tukihenkilöille sekä laadukkaan sosiaalihuollon kirjaamisen koulutukset myös koko henkilökunnalle.

Intrasta löytyy myös Tietosuojakäsikirja, jossa on kattava ohjeistus kaikille henkilötietoja käsitteleville työntekijöille.

Mikäli ryhmäkodin esihenkilö katsoo, että on perusteltua syytä tarkistaa työntekijän asiakas- tai asiakastietojen käsittelyä, hän voi ottaa yhteyttä tietosuojalakimieheen. Asiakastietojen käsittelystä annetun lain 20 §:n 4 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien tulee seurata ja valvoa, että sen antamaan palveluun liittyvä tietosuoja ja tietoturva toteutuvat. Jos joku on lainvastaisesti käsitellyt asiakastietoja, tulee asianomaisen palvelujen antajan ryhtyä oma-aloitteisesti tarvittaviin toimenpiteisiin.

Kipparintalon ryhmäkodissa suoritetaan vammaispalveluiden ohjeiden mukaan Apotti järjestelmän kirjaamisesta auditointia esihenkilötyöparin kanssa. Auditoinnissa esihenkilöt tarkastelevat kaksi kertaa vuodessa sovitut suunnitelmat, päätökset sekä päivittäiskirjaamiset läpi ja tekevät siitä yhteenvedon vammaispalveluiden johdolle.

Asiakastietoja tai tarvittavia dokumentteja välitetään vain tietoturvallisen Apotti työkorin tai suojatun sähköpostin kautta. Jos kuitenkin normaalin sähköpostin kautta on tarpeen asiakkaan asiasta saada eteenpäin tietoa, tällöin asiakkaasta käytetään pelkästään Apotti E-tunnistetta. Jokainen työntekijä esihenkilö mukaan lukien on velvollinen tekemään tietoturvailmoituksen Intran kautta, jos huomaa näissä tietoturvatilanteissa rikkeitä.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet:

Tietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Rekisteröidylle tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (13 §) edellyttää, että asiakasta tulee informoida tietojen käsittelystä ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa sosiaalihuollon toimijoille tietoa.

Asiakkaalla on oikeus saada tietää:

- Kuka on rekisterinpitäjä?
- Miksi tietoja tarvitaan?
- Mihin tietoja käytetään?
- Mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan?
- Miten asiakas voi käyttää henkilötietolaissa tarkoitettuja oikeuksiaan?

Käyttötarkoitussidonnaisuus huomioidaan aina tietoja käsiteltäessä ja tiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava olennaisia ja rajoitettuja niihin tarkoituksiin, joita varten niitä kerätään. Käytettävän tiedon määrä minimoidaan. Tietojen on oltava täsmällisiä, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot tulee korjata tai poistaa. Tietoja saa säilyttää ainoastaan niin kauan, kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Tietoja käsitellään tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, tiedot tulee suojata luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingoittumiselta.

Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä:

Työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta.

Kipparin henkilöstö on tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta, näitä asioita arvioidaan yhteisesti esihenkilön kanssa sekä työntekijät itsenäisesti. Asiakasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkoh- tien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toi- menpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Asioita käydään jatku- vasti läpi yhteisesti ja esihenkilö seuraa kirjaamisen laatua muutenkin, kuin auditoinnin avulla.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti sote.tieto-suoja@hel.fi Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1

4 Asiakasturvallisuus

Kipparintalossa toteutetaan omavalvontaa ja sen avulla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuuluu 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. Kipparintalossa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.)

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava lyhyesti epäkohtailmoittamisen prosessi, käsittelyrakenne ja havaintojen pohjalta toteutettavien kehittämistoimenpiteiden seurannan prosessi. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata vastuut käsittelyrakenteesta yksikössä sovitun mukaisesti. Yksikkökohtaisessa omavalvontasuunnitelmassa on hyvä kuvata myös, miten henkilöstöä kannustetaan tekemään epäkohtailmoituksia sekä millaisia käytännön toimintatapoja yksikössä on asiakas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseksi. Kipparintalossa on käytössä työsuojelupakki, HairPro ja SPro-työkalut.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Kipparintalon asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan 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. Asiakasturvallisuus 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.

Kipparintalon asiakasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät raportointikäytänteet sekä kirjaamiskäytänteet tiedonkulun varmistamisessa.

Kipparintalon työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat yksikön esihenkilölle lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumat kirjataan myös aina Apotti asiakastietojärjestelmään. 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 asiakasturvallisuustyön 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 rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

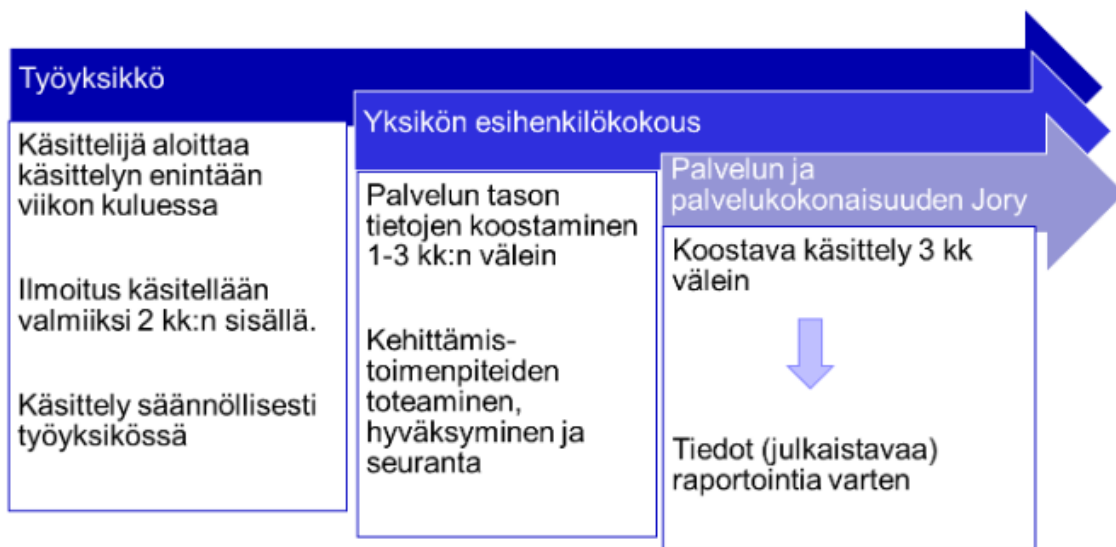
Kipparintalon esihenkilö, joka toimii ilmoitusten käsittelijänä, saa viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välttömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti, esihenkilö ottaa yhteyttä yksikköön ja tilanteeseen liittyviin tahoihin. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Yksikön esihenkilön sijaisella on järjestelmäoikeudet esihenkilön poissaolojen ajaksi.

Vammaispalveluissa ylemmälle tasolle (yksikkötaso 4) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle 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.

Kipparintalossa HairPro -ilmoituksen tulostaa esihenkilö ja ne käsitellään yhteisesti tiimipalaverissa sekä välittömästi saman päivän aikana keskustellen tilanteista vuorossa olevien työkaverien kanssa ja tarvittaessa esihenkilön kanssa. Tiimipalaverien esityslistalla on koko ajan asiakasasiat ja vaaratilanteiden käsittely. Tapahtumien jälkipuinti on tärkeä osa asioiden selvittelyä ja tukea. Esihenkilö voi kutsua paikalle Hetipurkua varten vastuuhenkilön. Työntekijä tai asiakas ohjataan tarvittaessa jatkohoitoon tai muun tarvittavan tuen piiriin. Keskustelu pidetään avoimena ja jatkuvana, ketään ei syyllistetä, vaan tuetaan. Tarvittaessa kutsutaan paikalle työsuojeluvaltuutettu tai muuta verkostoa tukemaan työskentelyä ja tiimiä.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
--	------------------	-------------------	---------------

Haipro	Yksikön tiimipalaveri, heti keskustelua	heti sekä kahden-kolmen viikon välein	Yksikön esihenkilö
SPro	Yksikön tiimipalaveri, heti keskustelua	heti sekä kahden-kolmen viikon välein	Yksikön esihenkilö
Työsuojelupakki	Yksikön tiimipalaveri, heti keskustelua	heti tilanteen sattuessa sekä tiimipalaverissa	Yksikön esihenkilö



Vammaispalveluiden yhteisissä päällikköjen kokouksissa tai laajennetussa johtoryhmässä pitäisi käsitellä toiminnan asiakasturvallisuuden tilaa ja yksikön toimintaa koskevia epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti, kuitenkin vähintään neljä kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken.

Vammaispalvelun johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma – ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) sekä toimintakäytäntöjen muutoksia vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Palvelun johtoryhmä käsittelee kolmen kuukauden välein myös toimialan julkaistavaa raporttia varten koostetut palvelua koskevat tiedot omavalvonnan sekä sen havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden osalta.

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) niin ikään kolmen kuukauden välein. Palvelukokonaisuuden johtoryhmässä käsitellään koosteita tapahtumista sekä yksittäisinä tapahtumina vakavat vaaratilanteet ja merkittävät epäkohdat sekä päätetään laajempaa kuin yhtä yksikköä tai palvelua koskevista toimintatapojen tai -ohjeiden muutoksista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Kipparintalon vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on saatu ohjeet toimialalla käytössä olevasta erillisestä toimintaohjeesta (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle 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.

Kipparintalossa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä. 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.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Kipparintalossa asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakas- ja asiakasturvallisuutta. Asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä. Yksikössä osallistutaan yhdessä asiakkaiden kanssa sosiaalisiin ja yhteiskunnallisiin tilanteisiin ja toimintoihin, kannustetaan osallisuuteen ja toimintaan.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Vastuu Kipparintalon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on Kalasataman terveysasemalla ja Kehitysvammapoliklinikalla. Iltaisin kello 15–21 ja viikonloppuisin klo 8–21 käytettävissä on päivystävä liikkuva hoitaja, LIIHO. Tarvittaessa on saatavilla myös lääkärin ja hoitajan palvelut yksikköön LIIHO kautta. Tarkemmat ohjeet löytyvät yksikön ilmoitustaululta. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös kotisairaanhoidon kanssa. Haartmanin sairaalan päivystyspoliklinikalla hoidetaan ympäri vuorokauden vaativaa kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita. Kipparintalon ryhmäkodin asukkaat saavat arvion hoidontarpeesta LIIHOsta.

Päivystysapu -puhelinpalvelusta p. 116 117 saa myös terveydenhuollon ammattilaisen apua, neuvoja ja ohjeita ympäri vuorokauden. Vakavissa ja äkillisissä sairaustapauksissa ja vammoissa tulee soittaa Hätäkeskukseen 112.

Asiakkaiden suun ja hampaidenhoito on keskitetty Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen, josta kaikki asukkaat saavat säännöllisesti kutsun tarkastuksiin.■

Ryhmäkodin työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja kirjaavat siihen liittyvät asiat Apotti asiakastietojärjestelmään. Myös lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen asiakkaalle antamat ohjeet ja niiden toteuttaminen dokumentoidaan. Koska asiakkaat ovat kehitysvammaisia eivätkä kaikki osaa tuottaa puhetta, on tärkeää, että heidän hoitoonsa liittyviin asioihin kuten tutkimuksiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan asiakkaan tunteva ryhmäkodin työntekijä. Ryhmäkodissa sekä terveydenhuollossa on käytössä sama asiakastietojärjestelmä Apotti, jonka avulla myös hätätilanteessa asukkaiden riski- ja lääketiedot näkyvät ensihoidolle sekä hoitavalle taholle.

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Kipparintalon asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti arjen toimintojen ohessa. Toimintakykyä arvioidaan ja asumisen toteuttamissuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Tämän kartoituksen pohjalta työskennellään ja tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja arvioimiseen oman toimintakykynsä puitteissa.

4.3.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa 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 tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Kipparintalon ryhmäkodissa ruokaillaan yhteisessä ruokailutilassa. Tarvittaessa asiakas voi ruokailla myös omassa huoneessaan tai haluamanaan aikana. Mikäli asiakas syö eri aikaan kuin muut, huolehtivat työntekijät siitä, ettei lämmitettyä ruokaa lämmitetä enää uudelleen, vaan ruokaa säilytetään lämpimänä siihen tarkoitukseen varatulla lämpölevyllä. Tällä varmistetaan tarjotun ruoan turvallisuus. Lounaan, päivällisen sekä aamu- ja iltapalasta vastaavat ryhmäkodin työntekijät. Elintarvikkeita tilataan Palvelukeskus Helsingistä, Valiolta ja HOK-Elannolta säännöllisesti. Kipparintalon ryhmäkodissa noudatetaan elintarvikelakiin perustuvaa Omavalvontasuunnitelmaa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan toimipisteille, joka löytyy Kipparintalon keittiöstä.

Ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvät riskit ovat yleensä sellaisia, joissa asiakas ei syystä tai toisesta muista, halua tai kykene syömään tai juomaan riittävästi tai että asiakkaiden nauttiman ravinnon määrä on liian suuri/pieni suhteessa heidän kulutukseensa. Asiakkaiden yksilölliseen ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvissä asioissa voidaankin konsultoida joko Vammaistyön omaa tai terveydenhuollon ravitsemusterapeuttia. Ryhmäkodissa on myös nimetty ravitsemusvastaava, joka osallistuu sekä toimialan että vammaistyön ravitsemukseen liittyviin koulutuksiin.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Kipparintalossa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavan hygieniatason. Yksikön palveluissa henkilökunta noudattaa "Tavanomaiset varotoimet" -ohjetta ja muita hygieniaohejeita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä tarvittaessa.

Asiakastyössä huomioidaan ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautiin leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatautiin tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjaljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Asiakkaiden asumisentoteuttamissuunnitelmissa asetetaan yksilökohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien tautien ehkäisy. Asiakkailla on säännölliset saunapäivät halutessaan, kaikki asiakkaat eivät käy saunassa. Päivittäin huolehditaan asiakkaiden hyvästä hygieniasta sekä ihon, hiusten ja kynsien huoltamisesta. Kipparintalon ryhmäkodissa käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus työntekijöillä, asiakkailla ja heidän omaisillaan sekä muilla vierailijoilla. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveyspalveluissa on yksi asiakasturvallisuuden seurantamittari.

Kipparintalossa yleistä hygieniatasoa seurataan jatkuvasti säännöllisten siivouksen ylläpitotarkastusten avulla. Ylläpitosiivous tapahtuu kolme kertaa viikossa, sisältyen pintojen pyyhkiminen ja desinfiointi, siivoussuunnitelma löytyy siivoukskomerosta sekä toimiston kaapista. Käsihuuhteita sekä suojavarusteita sekä hengityssuojaimia on saatavilla yksikössä runsaasti. Asiakkaat huolehtivat ohjattuna ja avustettuna omasta pyykkihuollosta. Hygieniasta ja siisteydestä keskustellaan ja sitä tarkastellaan yhteisesti jatkuvasti.

4.4 Lääkehoito

Kipparintalon turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (STM 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka lääkehoitoa toteutettavassa Kipparintalossa täytyvät. Sosiaali- ja terveystoimen Turvallinen lääkehoito opas on ohjeena vammaispalveluiden lääkehoidossa. Kipparintalon oma lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Vammaispalveluiden yhteisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta on Kipparintaloon laadittu oma lääkehoitosuunnitelma (liite 1), jota päivitetään ja tarkastetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet mm. lääkkeiden ostokäytänteille, lääkkeiden jakamiselle ja antamiselle, lääkkeiden käytön seuraaminen, lääkekaapin avainten, lääkkeiden sekä lääkejätteiden säilyttämiselle, lääkekaapin siivoukselle sekä lääkehoitoon perehdyttämiselle.

Yksikössä lääkehoitoa toteuttavat vain lääkeluvalliset työntekijät. Lääkekaapin avain on lukitussa avainkaapissa. Koodin avainkaappiin saa lääkeluvallinen työntekijä, koodi vaihdetaan tarvittaessa sekä useamman kerran vuodessa. Vakituksessa työsuhteessa olevilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkehoitolupa ja tarvittava lääkehoitolupaprosessi käynnistetään aina, kun työntekijä on valittu vakinaiseen työsuhteeseen. Myös pidemmässä määräaikaisessa työsuhteessä olevalta sijaiselta edellytetään kyseistä lääkehoitolupaa. Lyhytaikaiset sijaiset (alle kolme kuukautta) todentavat lääkehoidollisen osaamisensa esihenkilölle kirjallisen tentin ja sairaanhoitajalle annettavan näytön avulla, tarkemmat ohjeet lääkehoitosuunnitelmassa. Yksikön lääkehoitokäytänteistä on vastuussa esihenkilö sekä lääkehoidon asiantuntijana toimiva Kipparintalon sairaanhoitaja.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Kipparintalon lääkinnällisten laitteiden hankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Suunnitelman kirjoitushetkellä Kipparintalossa on käytössä: henkilövaaka, verenpainemittari ja kuumemittari. Nämä laitteet ovat lääkelaitekisterissä ohjeiden mukaan. 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. Kipparintalossa toimitaan ohjeiden mukaisesti. HUS Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmää esihenkilön pyynnöstä ja vastaanottotarkastuksien kulut ovat yksikön vastuulla. Kipparin esihenkilö vastaa rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa. 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 laitekisteriin. Hallinnon hankintapalvelujen kumppanuuspalveluissa toimiva laiteteimi vastaa mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta. Lääkintälaitteiden hankinta tapahtuu Soten Luukku -asiointipalvelun kautta, jolloin oikea laitteen hankintataho ja kirjautuminen Medusa-laiterekisteriin tapahtuu ohjeiden mukaisesti. Laitteille tehdään vastaanottotarkistus ja ne huolletaan vuosittain sekä inventoidaan Medusa-laiterekisteriin.

Kipparintalon asiakkailla ei ole käytössä tällä hetkellä apuvälineitä.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkuus vammaispalveluissa voi tulla vireille eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella), 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 määrääjät

Kipparintalon asiakkuutta haetaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kautta. Helsingin kaupungin vammaisneuvonta ohjaa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei vielä ole nimettyä sosiaalityöntekijää. Sosiaali- ja vammaispalveluja järjestetään Kipparintalon asiakkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on jär-

jestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Kipparintalon asiakkaiden kanssa työskentelee pääasiassa vammaisten sosiaalityö sekä tarvittaessa taloudellisten asioiden parissa aikuissosiaalityö. Erikseen on palvelujen saatavuudesta säädetty aikarajat:

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),

Kaikkia asiakkaan palvelujen saatavuutta ja laatua seurataan yksikön työntekijöiden toimesta arjen työn ohessa, jatkuvasti. Kipparintalon asiakkailla on nimetty omatyöntekijä yksikössä sekä vammaisten sosiaalityössä. Jos palveluiden järjestäminen ei suju määräaikojen puitteissa, esihenkilö tai yksikön työntekijät tekevät asiakkaan tilanteesta SosPro - ilmoituksen. Sosiaali- ja terveysneuvontaa ja ohjausta asiakkaille annetaan myös verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse. Maisa-asiakasportaali on asiakas- ja asiakastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa osoitteessa www.maisa.fi. Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omia hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

5.2 Asiakkaan palvelun tarpeen suunnittelu

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeenarviointi (PTA) tehdään 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. PTA 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 vähyyys tai kipu. PTA tehdään aina tilanteen muuttuessa ja tarvittaessa myös erikseen asiakkaan toiveesta.

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelujen tarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu- sekä asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Kipparintalon asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti arjen työn ohessa. Toimintakykykartoituksen pohjalta asiakkaalle laaditaan asumisen toteuttamissuunnitelma, jossa huomioidaan kunkin asiakkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Suunnitelma laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toimintakykynsä sekä käytössä olevat kommunikaatiokeinot huomioiden. Suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan yhteistyö asiakkaan läheisten sekä moniammatillisen tiimin kanssa. Sekä toimintakyvykartoitus, että suunnitelma kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn tai tilanteen muuttuessa.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle Kipparintalossa asuvalle 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. 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. Yksikön henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa ja hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen kehitymistasonsa mukaisella tavalla. Tämä tarkoittaa, että asiakas valitsee mahdollisuuksien mukaan itse vaatteensa, harrastuksensa ja vapaa-ajan viettotapaansa, ruokailuun liittyvät asiat, pyykki- ja saunavuoronsa. Yhdessä asiakkaat tekevät muun muassa suunnitelmia retkien, lempiruokapäivien tai juhlien suhteen.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Asiakasta tai asiakasta 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".

Asiakkaan hoito, tuki 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 (esim. mielenterveyslaki, 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.

Kipparintalossa asuva ihminen on toiminnan keskiössä. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät mielipiteet ovat tärkeitä ja myös ne kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asiakkaat osallistuvat omien suunnitelmiansa tekemiseen toimintakykynsä puitteissa. Kipparintalon asiakkaille laaditaan itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi IMO-suunnitelma Apotti -asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, työ- ja päivätoiminnan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa. IMO-suunnitelmaan kuvataan tarkasti, miten asiakasta tuetaan itsenäiseen päätöksentekoon ja toimijuuteen. Siinä huomioidaan myös asiakkaan kommunikointi ja keinot sen tukemiseen. Kipparintalossa on henkilöstöstä nimetty IMO-vastaava. IMO-vastaaville järjestetään vammaispalveluiden osalta säännöllisiä kyselytunteja, joilla vahvistetaan osaamista. Käytössä on myös Vammaispalveluiden IMO-käsikirja, joka tukee työskentelyä ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Kipparintalon esihenkilö vastaa siitä, että mahdolliset päätökset rajoitustoimenpiteiden käytöstä ovat voimassa sekä asiantuntijoiden arviot on pyydetty ja huomioitu päätöksenteossa. Suunnitelman kirjoitushetkellä Kipparintalossa ei ole voimassa olevia rajoitustoimenpiteitä. Toteutuneet rajoitustoimenpiteet tulee kirjata asiakastietojärjestelmään ja erikseen tilastoida asiakastietojärjestelmään annettujen ohjeiden mukaan. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä vammaistyössä seuraa rajoitustoimenpidetyöryhmä ihmisarvoa kunnioittaen.

5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

Kipparintalossa kerätään tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista huomioiden heidän toiminta- ja kommunikaatiokykynsä. Saatu tieto otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa ja laatua kehitettäessä. Asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutustilanteisiin kiinnitetään ryhmäkodissa erityistä huomiota. Vuorovaikutustilanteissa käytetään pääasiassa selkokieltä ja joidenkin asiakkaiden apuna puhetta tukevia kommunikaatiokeinoja, kuten kuvakommunikaatiota tai tukiviittomia. Lisäksi puhumattomien asiakkaiden kanssa vuorovaikutustilanteissa ollessa korostuu kehonkieli. Tavoitteena on, että työntekijät antavat asiakkaille tilaa, läsnäoloa ja aikaa siten, että jokainen asiakas tulee aidosti huomioiduksi, kuulluksi ja arvostetuksi.

Kipparintalon osallisuuden menetelmiä ovat kirjallisen palautteen kerääminen palautelaatikon avulla, joka sijaitsee toimiston edessä käytävällä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille arjen työn ohessa sekä omaisilta yhteisissä vuorovaikutustilanteissa. Palautetta tulee myös puhelimitse ja sähköpostilla sekä omaisilta, että yhteistyökumppaneilta. Kipparintalossa pidetään kerran kuukaudessa asukaskokous, missä asiakkaat toimivat puheenjohtajina. Kokouksissa asiakkaan saavat tuoda toiveitaan ja ajatuksiaan esiin. Näistä kokouksista kutsu ja esityslista laitetaan asiakkaiden nähtäville yksikön ilmoitustaululle hyvissä ajoin. Asukaskokouksen aiheena on ajankohtaiset asiat ja esimerkiksi yhteisen tekemisen suunnittelu ja toiveiden kerääminen. Kokouksessa kerrataan myös yksikön yhteisiä sääntöjä ja paloturvallisuutta. Asukaskokouksesta tehdään muistio, mikä on myös nähtävillä yksikön käytävän ilmoitustaululla kokouksen jälkeen. Kipparintalosta tehdään myös yhteisiä retkiä lähiympäristöön, esimerkiksi kesällä uintiretkiä läheiselle Mustikkamaalle. Muutaman kerran vuodessa tehdään yhteisiä retkiä pidemmälle, kuten tänä kesänä Porvooseen. Näistä tehdään myös ilmoitukset kaikkien nähtäville ja informoidaan omaisia hyvissä ajoin, jotta asiakas voi rauhassa ennakoida lähtöä. Työntekijät tekevät asiakkaiden kanssa yhteisiä kauppareissuja sekä ulkoilevat säännöllisesti, mikä tukee asiakkaiden osallisuutta. Yksikössä on myös säännöllisesti toiveruokapäivä, jolloin toteutetaan asiakkaiden toiveruokia. Yksikön asukkaiden syntymäpäiväjuhlat ja muut merkkipäivät huomioidaan toiminnassa yksilöllisesti asiakkaiden toiveiden mukaan.

Palautetta kerätään vammaispalveluissa myös asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla. Kipparintalossa järjestetään kaksi kertaa vuodessa omaisille tilaisuuksia, missä kuullaan myös heidän ajatuksiaan ja toiveitaan toiminnan suhteen. Kipparintalon asiakkaita kannustetaan osallistumaan lähialueen yhteisiin tapaamisiin, kerhoihin ja erilaisiin tilaisuuksiin. Näihin tilaisuuksiin voi lähteä mukaan työntekijä, henkilökohtainen avustaja tai omainen.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveystalouksista 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. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen. Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään sekä palveluissa, toimialalla että kansallisesti. Asiakaspalautteen 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 asiakaspalautetta sekä julkaisemaan asiakaspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet julkisessa tietoverkossa kolmesti vuodessa. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Kipparintalon saamat palautteet käsitellään välittömästi työyhteisössä esihenkilön kanssa. Mahdollisuutta auttaa myös tiimin ja esihenkilön yhteinen Teams alusta. Viikko- ja tiimipalavereissa palautteet käydään vielä yhteisesti läpi. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa yhteisesti pohtien ja keskustellen, mahdollisuuksien mukaan kehittämiseen otetaan myös asiakkaat ja omaiset mukaan. Positiivisesta palautteesta ja hyvästä työstä henkilökuntaa myös palkitaan esihenkilön ja vammaispalveluiden toimesta.

5.6 Sosiaali- ja asiakasasiavastaava

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

Kipparintalossa sosiaali- ja asiakasasiavastavan yhteystiedot ovat esillä toimiston edessä olevalla käytävällä ilmoitustaululla.

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

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

5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiössä 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. Asiakslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata asiakasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu asiakasvahingosta, on asiakasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa asiakasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. 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 asiakas 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 ylimpänä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksikössä 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

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 ja mahdolliset lain tai määräyksen asettamat velvoitteet henkilöstön vähimmäismitoituksesta.

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Kipparintalon esihenkilö sekä vammaispalveluiden päällikkö ovat vastuussa, että yksikössä on osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta. Tämä on palvelun lainmukaisuuden keskeinen osatekijä työntekijät, joilla 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). Kipparintalossa työskentelee sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä, sosionomeja. Yksikön työyhteisöön kuuluu myös nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä eli lähihoitajia. Kaikki yksikön työntekijät ovat rekisteröityneet Valviran ammattihenkilörekisteriin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa 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. Kipparintalossa 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. Kipparintalossa esihenkilö vastaa siitä, että työvuoroissa on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Kipparintalon esihenkilö tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti.

Sijaisia käytettäessä yksikön esihenkilö varmistaa sijaiskelpoisuuksien täyttymisen ja tarvittavasta kelpoisuudesta vailla olevan sijaispätevän henkilön ohjauksesta ja valvonnasta työtehtävissä. Kipparintalossa etenkin tilapäistä työvoimaa rekrytoidaan Seure henkilöstöpalvelut Oy:n kautta. Myös ryhmäkodissa harjoittelijana olleita sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita voidaan rekrytoida määräaikaisiin sijaistuksiin, kuten esim. kesälomasijasuuksiin. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina on kaupungilla omat ohjeensa ja näitä ohjeita toteutetaan yksikössä.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimissa 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 terveyspalveluissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Kipparintalon esihenkilö pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriotteen 1.1.2025 alkaen, jolloin vammaisten henkilöiden palveluissa työskentelevien osalta laki rikosrekisteriotteen tarkistamisen osalta tulee voimaan. Laki velvoittaa pyytämään otteen tapauksissa, 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. Kipparintalon esihenkilö 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 suoritetaan 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

Kipparintalon henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksikössä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Kipparintalon henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköllä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemia osaamista sekä ennakoitua henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia. Yksikön esihenkilö on vastuussa henkilöstösuunnittelusta.

Nimike	Määrä
palveluyksikön päällikkö	1 (vastuu kahdesta yksiköstä, sekä työparin sijaistus)
Sairaanhoitaja	1
Sosionomi	3
Lähihoitaja	5
Yhteensä	9

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Kipparintalon henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaidosta kirjaamisesta. Kipparintalon perehdytyksen vastaa yksikön esihenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Vammaispalvelujen johtaminen tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja asiakasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella pyritään henkilöstön pysyvyyteen.

Kipparintalon henkilöstötarve vaihtelee erityisesti juhlapyhien ja kesän aikaan, koska asiakkaat lähtevät omaisten lomailemaan esimerkiksi joulua ja pääsiäistä. Yksikön esihenkilö ennakoii ja suunnittelee henkilöstön tarvetta yhdessä työntekijöiden sekä omaisten kanssa. Esihenkilö varmistaa, että jokaisessa vuorossa on tarpeeksi ammattitaitoa, osaamista sekä lääkeluvallisia työntekijöitä. Henkilökunnalle järjestetään myös monenlaisia toimialan sisäisiä asiakas- ja asiakasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Asiakasturvallisuutta taidolla-verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia. Yksikössä on koulutussuunnitelma, mihin jokainen työntekijä merkitsee koulutustarpeensa ja käydyt koulutukset, näitä asioita suunnitellaan myös henkilökohtaisissa onnistumiskeskusteluissa vuosittain.

Uuden työntekijän aloittaessa Kipparintalossa hänen vuoronsa suunnitellaan etukäteen, hänelle nimetään perehdyttäjät. Ensimmäisissä vuoroissa uusi työntekijä on ylimääräisenä perehtyjänä, näin työ saadaan kokonaisvaltaisesti hyvin käyntiin ja uusi työntekijä mahdollisimman laajasti perehdytettyä. Perehdytyksen tukena käytetään yksikön perehdytyslomaketta, jolla varmistetaan, että yksikön asiat tulevat käytyä läpi mahdollisimman laaja-alaisesti. Kipparintalossa on käytössä perehdytyskansio, josta löytyy hyödyllistä informaatiota. Kansiota voi hyödyntää kaikki työntekijät tiedon etsimisessä tai työn tukena. Yksikön esihenkilö huolehtii myös perehdytyksen saamisesta kirjaamiseen liittyen. Henkilöstön kirjaaminen on lainmukaista ja ammatillista. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön huolehtii ja ohjaa henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista, saatavilla on muun muassa kattavia Apottiin liittyviä täydennyskoulutuksia sekä Kantaan siirtymiseen liittyen kirjaamiskursseja.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Kipparintalossa kiinnitetään huomiota työhyvinvointiin ja henkilöstön pito- ja vetovoimaan. Kipparintalossa työhyvinvointia edistetään monella tavoin, kuten hyvällä työvuorosuunnittelulla ja yhteisillä raporteilla, onnistumiskeskusteluilla, työhyvinvointi- ja kehittämisspäivillä, HETI-palkkioilla. Toimivalla työvuorosuunnittelulla on huomattava rooli työhyvinvoinnissa. Yksikön henkilöstö toteuttaa autonomista työvuorosuunnittelua. Yksikössä on nimetty erikseen työvuorolistan suunnittelija, joka viimeistelee henkilöstön suunnittelupohjalta työvuorolistan. Yksikön esihenkilö tarkistaa ja hyväksyy lopullisesti työvuorolistat. Ottamalla huomioon työntekijöiden toiveet ja erilaiset elämäntilanteet tuetaan jaksamista ja työmotivaatiota. Työvuorojen vaihtuessa pidetään raportti, jossa on mahdollista käydä myös vapaampaa keskustelua tai purkaa asiakastyön kuormittavia tilanteita. Tarvittaessa asuntoryhmässä on pidetty myös työnohjausta. Riittävä ja osaava henkilöstö tukee myös työssä jaksamista. Esihenkilön läsnäolo ja helppo tavoitettavuus tukee myös henkilöstön työhyvinvointia.

Yksikössä on henkilöstö- ja koulutussuunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi. Kipparintalon työhyvinvoinnin toteutumista seurataan esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla. Työntaja tarjoaa työhyvinvoinnin tueksi myös henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaedun, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työnohjausta tarvittaessa. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia 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 Kipparintalon sekä koko toimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osavalmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Kipparintalossa on nimetty yhteistoimintavastaava, jonka henkilöstö on valinnut keskuudestaan. Kipparintalossa ehdokkaita yhteistoimintavastaavaksi oli yksi eli henkilöstön päätös oli yhtenäinen, eikä vaaleja tarvittu.

Kipparintalossa on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Suunnitelman tarkoituksena on ohjata päivittäistä työskentelyä turvallisemmaksi niin työntekijöille kuin asiakkaille. Kipparintalon henkilökunnalla on turvapainikkeet käytössä. Tarkemmat tiedot turvallisuuden suunnitelmasta löytyy turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta. Henkilöstö osallistuu vuosittain tehtävään vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaaratekijät. Lisäksi työntekijät ovat velvollisia tekemään havisemistaan turvallisuuspoikkeamista kuten vioista ja puutteista turvallisuuspoikkeamailmoituksen Työsuojelupakki-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee kaikki työntekijöiden tekemät ilmoitukset Työsuojelupakissa ja kirjaa sinne tapauksen syntyyn myötävaikuttaneet tekijät sekä toimenpiteet, joilla tapahtuma voidaan jatkossa estää. Turvallisuuspoikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käsitellään myös henkilökunnan kokouksissa. Turvallisuuteen liittyvissä asioissa voidaan konsultoida myös toimialan turvallisuusjohtoa, työsuojelua sekä työterveyshuoltoa. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Kipparintalon esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntalain mukaisten velvoitteiden täytyminen varmistetaan. Kipparintalon työterveydestä vastaa Mehiläinen Oy.

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää asiakasturvallisuutta. Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät Kipparintalossa, mukaan lukien esihenkilö ja opiskelijat. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa.

Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta.

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.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Kipparintalon asiakkaat asuvat vuokrasopimuksella omissa asunnoissaan. Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Yksikössä on oma pesutupa sekä kuivaushuone ja oma saunatila. Asiakkaat maksavat oman kodin vuokran lisäksi ylläpitomaksua yhteisen pyykkikoneen käytöstä, siivoustarvikkeista, hygieniatarvikkeista sekä saunasta. Laskutus asiakkaalta tapahtuu toteutuneiden palvelujen suhteessa. Asiakkaalla sähkö kuuluu vuokran hintaan.

Kipparintalon kiinteistön omistaa Settlementti asunnot Oy, mistä toteutuu myös yksikön kiinteistöhuolto.

Yksikön pohjapiirustus ja tarkemmat tiedot toimintaympäristöstä löytyvät Kipparintalon pelastus- ja turvallisuussuunnitelmasta.

Kipparintalon tiedot löytyvät myös netistä [Kipparintalo | Helsingin kaupunki](#)

Helsingin kaupungin palvelukartasta löytyvät tiedot kaikista vammaispalveluiden toimipisteistä: <https://palvelukartta.hel.fi/>

7.2 Ympäristötyö

Kipparintalon ympäristötyötä ohjaavat mm lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa Kipparintalon työtä ja ammattitaitoa.

Kipparintalossa on oma ekotukihenkilö, joka opastaa ja kannustaa työkavereitaan 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.

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu Kipparintalon vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu yksikölle itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoidosuunnitelmassa. Yksikössä on oma jätehuoltosuunnitelma, mistä löytyy tarkemmat ohjeet jätehuollon järjestämisestä. Yksikössä on myös kemikaaliluettelo.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Kipparintalossa on kameravalvonta ulko-oven yhteydessä ja lääkehuoneessa. Kameravalvonnasta on lakisääteiset ohjeet ja valvontaa toteutetaan näiden ohjeiden mukaan. Työntekijöillä on turvajärjestelmä käytössään, mikä testataan säännöllisesti. Kipparintalon pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa on teknologiset ratkaisut esitelty tarkemmin.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Kipparintalon alihankintana tuotettujen palvelujen hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

7.5.1 Kuljetukset

Helsingin Matkapalvelu järjestää kuljetuksia vaikeavammaisille henkilöille. Kuljetuspalvelut haetaan asiakkaan omalta sosiaalityöntekijältä. Helsingin kaupungin palvelukeskus vastaa matkojen välityksestä, kuljetusten seurannasta ja valvonnasta. Liikennöinnistä huolehtivat sosiaali- ja terveystoimialan kilpailuttamat yksityiset liikennöitsijät.

Kipparintalon tarvitsemat muut kuljetukset tilataan Staran logistiikkapalveluista.

7.5.2 Ateriapalvelut

Kipparintalon ruokahuollosta vastaavat yksikön työntekijät. Ruoat tilataan Palmialta sekä elintarvikkeita tilataan HOK-Elannon, Prismen verkkokaupasta. Ateriapalveluista on tarkempi kuvaus Kipparintalon elintarvike omavalvontasuunnitelmassa.

7.5.3 Puhtaanapitopalvelut

Kipparintalon siivouksesta vastaa HUS Asvia Tukipalvelut, siivouksen toteutumisen tekee Palmia palvelu kolme kertaa viikossa. Ylläpitosiivous koostuu puhtaanapitopalveluista sekä jätteen kuljetuksesta jätehuoneeseen.

Kiinteistöhoitopalvelut saadaan Settlementti asunnot Oy huoltomieheltä.

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on Kipparintalon esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään Kipparintalon esihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Näin varmistetaan, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilökunta käyttää omavalvontasuunnitelmaa tukena palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ehkäisyssä. Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista.

Kipparintalon omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. 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 asiakasturvallisuuden 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 asiakasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Tämä Kipparintalon omavalvontasuunnitelma on toimitettu allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon.

Kipparintalon omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön käytävän ilmoitustaululla. Lisäksi Kipparintalon omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavana kaupungin verkkosivuilla.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Päivämäärä: 4.11.2024

Pauliina Vähäpesola, va. Vammaispalvelut 1 päällikkö

Ritva Ojala, palveluyksikön päällikkö, Kipparintalo

Helsinki

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

**Sosiaali- ja terveysterveys-
palvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi