



# **Omavalvontasuunnitelma 2024**

## **Lavakadun asuntoryhmä**

**Helsinki**

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>4</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>5</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	6
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>8</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	8
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	8
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	9
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	10
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	11
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	11
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	12
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	12
4.4	Lääkehoito	12
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	13
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	13
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>14</b>
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	16
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	17
5.7	Muistutukset ja kantelut	18
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>18</b>
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	21
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	22
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>22</b>
7.1	Toimintaympäristö	22
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	23
7.3	Ympäristötyö	23
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	24
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	24
7.5.1	Kuljetukset	24
7.5.2	Ateriapalvelut	25
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>25</b>
8.1	Raportointi	25
8.2	Arkistointi ja viestintä	25
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	2

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Lavakadun asuntoryhmä
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	<p>Lavakadun tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista kahdellekymmenelle asiakkaalle.</p> <p>Kohderyhmänä aikuiset vammaiset henkilöt</p> <p>Palvelua tuotetaan suomen kielellä.</p>
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	<p>Omaavontasuunnitelma on tehty yhdessä henkilöstön kanssa 25.11.2024</p> <p>Seuraavan kerran omaavontasuunnitelma päivitetään marraskuussa 2025.</p> <p>Omaavontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.</p>
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	<p>Palveluyksikön päällikkö on Soile Härkönen.</p> <p>Henkilöstörakenne: yhteensä 15 vakanssia. Asiakastyössä 14 työntekijää, joista 1 Johtava ohjaaja, 1 sairaanhoitaja, 1 ohjaaja ja 11 lähihoitajaa.</p>

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Lavakatu bostadsgrupp
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	<p>Lavakatu bostadsgrupp erbjuder serviceboende med heldygnsomsorg och gemenskaplighet för tjugo klienter.</p> <p>Målgruppen är vuxna personer med funktionsbegränsning</p> <p>Service erbjuds på finska.</p>
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	<p>Planen för egenkontroll är gjord tillsammans med personalen 25.11.2024. Planen uppdateras följande gång i november 2025. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.</p>
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR</b>	<p>Enhetschef är Soile Härkönen</p> <p>Personalstruktur: sammanlagt 15 vakanser. Till klientarbetet riktat 14, varav 1 ledande handledare, 1 sjukskötare, 1 handledare samt 11 närvårdare.</p>

# 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.

Lavakadun asuntoryhmä kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammaispalveluja sekä vammaispalvelut 1-yksikköä.

Vammaispalvelujen johtajana toimii Jonna Weckström, vammaispalvelut 1-yksikköä johtaa vammaispalvelujen päällikkö Pauliina Vähäpesola. Lavakadun asuntoryhmän esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Soile Härkönen.

## 1.1. Palvelun kuvaus

Lavakadun asuntoryhmä tarjoaa pitkäaikaista, ympärivuorokautista palveluasumista kahdellekymmenelle vammaispalvelujen asiakkaalle. Asiakkaat ovat täysi-ikäisiä ja heidän avun ja tuen tarpeensa vaihtelevat.

Asuntoryhmän asiakkaat saavat apua ja tukea kaikkina vuorokauden aikoina. Tavoitteena on, että jokainen asiakas saa elää omassa kodissaan mahdollisimman itsenäistä, turvallista ja omannäköistä elämää.

Työntekijät auttavat ja tukevat asiakkaita heidän päivittäisiin toimintoihinsa, kuten terveydentilaan, ravitsemukseen ja elämänhallintaan liittyvissä asioissa. Asiakkaita tuetaan myös mielekkään vapaa-ajan suunnittelussa, osallisuudessa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpidossa. Työtä tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen oman lähiverkostonsa kanssa.

Lavakadun asuntoryhmässä kaikilla asiakkailla on omat asunnot. Asunnot sijaitsevat kiinteistön B- ja C-porraskäytävissä, 2.–6. kerroksissa. Asunnot ovat esteettömiä, noin 36 neliön kokoisia yksioita. Kaikissa asunnoissa on oma kylpyhuone, keittiötila sekä lasitettu parveke. Asuntoryhmän yhteistilat sijaitsevat kiinteistön B-portaassa, 1. kerroksessa. Yhteistilassa asiakkailla on mahdollisuus ruokailla ja viettää aikaa yhdessä muiden kanssa.

## 1.2. Yksikön tiedot

Lavakadun asuntoryhmä

Yksikön vastuuhenkilö: Soile Härkönen, palveluyksikön päällikkö, [soile.harkonen@hel.fi](mailto:soile.harkonen@hel.fi), p. 09 310 24353

Yksikön puhelinnumero: Henkilökunta, p. 09 310 70663

Yksikön katuosoite: Lavakatu 10 B

PL-numero: PL 6870

Postinumero: 00240

Postitoimipaikka: Helsinki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan postiosoite: PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki.

Käyntiosoite: Toinen Linja 4 A.

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävästi kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Tämä Lavakadun asuntoryhmän omavalvontasuunnitelma on laadittu asuntoryhmän laadukkaiden ja turvallisten palvelujen varmistamiseksi. Omavalvonta on ensisijainen keino varautua asuntoryhmän asiakasturvallisuutta uhkaaviin riskeihin ja puuttua palvelussa mahdollisesti ilmeneviin puutteisiin, epäkohtiin ja vaaratilanteisiin. Omavalvonnalla tavoitteena on estää ja minimoida mahdollisia toiminnassa syntyviä haittoja.

Lavakadun asuntoryhmän toiminta perustuu kaupungin toimintaperiaatteisiin ja arvoihin. Tehtävämme on osaltamme edistää ja tukea asiakkaidemme voimavaroja, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista, osallisuutta sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Asuntoryhmän työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja he auttavat ja tukevat asukkaita päivittäisissä toiminnoissa heidän yksilölliset tarpeensa ja toiveensa huomioiden. Asiakkaillamme on mahdollisuus vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin asioihin ja olla mukana päätöksenteossa. Yhteistyö ja tiedonkulkun asuntoryhmän työntekijöiden ja asiakkaidemme lähiverkoston kanssa on saumatonta.

Noudatamme kaikissa hankinnoissamme toimialan ohjeita. Käytämme hankinnoissamme kaupunkiyhteisiä tavaroiden ja tarvikkeiden sekä palvelujen hankintakanavia. Ostamme hankintavaltuuksien puitteissa tuotteita ja palveluita sopimustoimittajilta. Pyrimme ottamaan hankinnoissamme huomioon myös ympäristönäkökulmia esim. vähentämään ruokahävikin ja jätteen syntymistä.

Asuntoryhmän työyhteisö on monimuotoinen, meillä työskentelee eri-ikäisiä ja eri taustaisia ihmisiä. Toiminnassamme hyödynnämme kaikkien työntekijöidemme vahvuuksia. Panostamme myös työntekijöidemme työelämän tasapainoon ja hyvinvointiin mm. työelämän joustoilla ja ergonomisella työvuorosuunnittelulla. Emme salli minkäänlaista syrjintää tai epäoikeudenmukaista kohtelua työyhteisössämme. Tarvittaessa käytössämme on Sopuisasti Stadissa -ohjelma, jossa on toimintamallit niin kiusaamiseen kuin häiritäänkin puuttumiseksi.

## 3 Riskien hallinta

Riskinhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtamista ei ole eriytetty, vaan se sisältyy toimialan johtamisvastuisiin kaikilla tasoilla. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin kirjataan yksikön omaan toimintaan liittyvät tunnistetut riskit, niiden ehkäisemisen menetelmät sekä riskien aktualisoituessa toiminta kussakin tilanteessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tunnistetut riskit on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan kyseisiin asiakohtiin, esimerkiksi hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit on kirjattu suunnitelmaan ko. otsikon alle.

Lavakadun asuntoryhmän toiminnan kannalta keskeisiä riskejä ovat fyysinen ympäristö, ulkopuoliset henkilöt, asiakkaiden heikentynyt toimintakyky sekä asiakkaiden väliset konfliktitilanteet.

Asuntoryhmä sijaitsee uudella, vasta rakenteilla olevalla asuinalueella Pohjois-Pasilan Postipuistossa. Alueella on paljon työmaalikennettä, mikä saattaa aiheuttaa vaaratilanteita alueella liikuttaessa. Asuntoryhmän työntekijät ohjaavat asiakkaita turvalliseen liikkumiseen asuntoryhmän ulkopuolella, tarvittaessa liikkumista harjoitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaiden asunnot sijaitsevat kerrostalossa, jossa asuu myös muita ihmisiä. Kiinteistön ulko-ovet ovat lukittuja, mutta on mahdollista, että porraskäytäviin pääsee ulkopuolisia henkilöitä. Työntekijät liikkuvat porraskäytävissä säännöllisesti ja havainnoivat mahdollisia riskejä. Myös asiakkaat voivat kertoa havainnoistaan työntekijöille. Tarvittaessa työntekijät hälyttävät ulkopuolista apua. Asuntoryhmän yhteistilat ovat lukittuja, asiakkaat pääsevät tiloihin omilla avaimillaan tiloihin klo 6-22 välisenä aikana.

Jokainen työvuorossa oleva työntekijä vastaa siitä, että asuntoryhmän yhteistilat ovat siistit ja että käytävät ja poistumistiet ovat esteettömiä. Kiinteistöön liittyvistä mahdollisista vaaratekijöistä tehdään ilmoitus Hekan kiinteistöhuoltoon joko puhelimitse tai sähköisellä vikailmoituksella.

Asuntoryhmän käytössä on yksi yhteistila. Suuri määrä asiakkaita samassa tilassa ja samaan aikaan saattaa aiheuttaa asiakkaiden toimintakyvystä johtuen haasteita. Työntekijöiden tehtävänä on ennakoida mahdollisten asiakkaiden välisten konfliktitilanteiden synnytyminen esimekiksi tilajärjestelyillä ja tukemalla heitä ryhmätilanteissa.

### **3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi**

Työturvallisuus on kaikkien asuntoryhmän työntekijöiden vastuulla. Lavakadulla työturvallisuuteen liittyvistä asioista puhutaan avoimesti ja etsitään yhdessä keinoja riskien minimoimiseksi säännöllisesti. Kaikki työntekijät on perhdytetty raportoimaan esihenkilölle havaitsemistaan uhka-, vaara- tai läheltä piti -tapahtumista Työsuojelupakin kautta. Näin mahdollisiin uhka- ja vaaratilanteisiin voidaan puuttua oikea-aikaisesti. Myös työtaturmat ilmoitetaan Työsuojelupakin kautta. Työolosuhteiden parantamiseksi tehdään tarvittaessa yhteistyötä linjajohdon, työsuojelun ja toimialan turvallisuuspalvelujen kanssa.

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Lavakadun asuntoryhmän vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Esihenkilö lähettää kaikille työntekijöille Työsuojelupakin kautta kyselyn, johon heidän tulee vastata määräaikaan mennessä. Työntekijöiden vastaukset käsitellään ensin yksikön yhteistoimintavastaavan ja erikseen nimetyn työryhmän kanssa, minkä jälkeen tulokset käsitellään yhteisesti henkilökunnan kokouksessa. Havaitut riskit kirjataan Työsuojelupakkiin ja niille määritellään aikatulutetut kehittämistoimenpiteet.

### **3.2 Varautuminen ja valmius**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu. Valmiussuunnitelmat ovat kuitenkin salassa pidettäviä asiakirjoja, eikä konkreettisia toimenpiteitä kirjoiteta siksi Lavakadun asuntoryhmän julkaistavaan omavalvontasuunnitelmaan.

Varautuminen huomioidaan mm. Lavakadun asuntoryhmä pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa. Suunnitelmat ja varautumiseen liittyvät toimintaohjeet ovat kaikkien saatavilla ja ne ovat osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä.

Lavakadun asuntoryhmän työntekijät ovat sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita ammattihenkilöitä. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että asuntoryhmässä on myös riittävästi ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutuksen suorittaneita työntekijöitä.

Poikkeusoloihin on varauduttu hankkimalla asuntoryhmään tarpeellinen määrä ensiaputarvikkeita, taskulamppuja, vesikanistereita, paristokäyttöisiä radioita, varavirtaläheteitä sekä elintarvikkeita.

Lavakatu 10 on varustettu sähköisellä savunpoistojärjestelmällä ja palovaroitinjärjestelmillä. Lisäksi B-C-talossa, jossa asuntoryhmän asunnot sijaitsevat, on automaattinen paloilmoin- ja sammutusjärjestelmä, turva- ja merkkivalojärjestelmä sekä automaattiset palo-ovet.

Kokoontumispaikka sijaitsee Lavakatu 10 A-talon päädyssä olevalla kevyen liikenteen väylällä. Tarvittaessa siirtyminen turvallisempaan tai viranomaisen osoittamaan paikkaan. Kiinteistössä on kolme väestönsuojaa, joista yksi on Lavakatu 10:n asukkaiden käytössä.

### **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.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla.

Rekisteröidyt eli asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan kuten tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt.

Lavakadun asuntoryhmän esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä toimialan tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin. Kaikki uudet työntekijät suorittavat DigiABC-verkkovalmennuksen, joka sisältää perusasiat tietosuojasta, tietoturvasta ja tiedon hallinnasta.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin, tunnusta ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Määräaikaisilla työntekijöillä käyttöoikeudet ovat aina työsuhteen mittaiset. Työsuhteen päätyttyä esihenkilö poistaa työntekijän käyttöoikeuden viipymättä.

Uudet työntekijät suorittavat vammaispalvelujen Apotti-perehdytyskortin mukaiset koulutukset. Työntekijät ohjeistetaan hyödyntämään Apotin tukiportaalissa olevia ohjeita sekä vammaispalvelujen omaa kirjaamisopasta, mikä löytyy organisaation Intrasta. Lisäksi uudet työntekijät suorittavat Asiakastyön kirjaaminen sosiaalihuollossa -kirjaamistentin osana perehdytystä.

Apotin käyttöoikeudet saatuaan työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojen käsittelyssä salassapitoa noudattaen. Asiakastietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Jokainen työntekijä on itse vastuussa omassa työssään käyttämiensä tietojen oikeasta käsittelystä. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen.

Asuntoryhmän nimetty Apotti-tukihenkilö auttaa ja tukee työntekijöitä asiakastietojärjestelmän käytössä ja vammaispalvelujen kirjaamiskäytännöissä. Apotti-tukihenkilö osallistuu säännöllisesti toimialan ja vammaispalvelujen tukihenkilöille järjestettyihin tilaisuuksiin, näin varmistetaan, että asiakastietojärjestelmään ja kirjaamiseen liittyvät muutokset ja muut ajankohtaiset asiat tavoittavat kaikki asuntoryhmän työntekijät. Myös palveluyksikön päällikkö osallistuu tarvittaessa esihenkilöille tarkoitettuihin Apotin tietoisuuksiin ja koulutuksiin.

Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle, joka ilmoittaa tapahtuneesta viipymättä sähköisen Luukku-palvelun kautta toimialan tietosuojan vastuuhenkilölle.

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(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.

Lavakadun asuntoryhmän työntekijät ilmoittavat asiakasturvallisuuteen liittyvät vaara- ja haittatapahtumat sähköisten järjestelmien, HaiPron ja Spron kautta. Asuntoryhmän esihenkilö saa työntekijöiden tekemistä ilmoituksista herätteen sähköpostiinsa. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset mahdollisimman pian, kuitenkin noin viikon kuluttua ilmoituksen saapumisesta. Vakavat tapahtumat ilmoitetaan esihenkilölle heti.

Havaituista asiakasturvallisuuteen liittyviä vaara- ja haittatapahtumista keskustellaan heti niiden tultua ilmi ja niitä käsitellään myös yhteisissä kokouksissa. Lisäksi esihenkilö laatii säännöllisesti henkilöstölle erilaisia tilastoja ja raportteja havaituista tapahtumista yhteisen keskustelun pohjaksi.

### 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. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.)

Lavakadun asuntoryhmän työntekijöitä kannustetaan osallistumaan toimialan asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviin koulutuksiin. On tärkeää, että kaikki työntekijät ymmärtävät ilmoittamisen merkityksen toiminnan kehittämisessä. Tavoitteenamme on, että ilmoitusten ja niiden avoimen käsittelyn avulla löydämme yhdessä keinoja asuntoryhmän asiakasturvallisuuden edistämiseksi.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen



yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet.

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.

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.

Lavakadun asuntoryhmässä kaikki työntekijät ilmoittavat havaituista epäkohdista ja vaaratapahtumista esihenkilölle ensijaisesti sähköisten järjestelmien avulla. Ilmoituksia käsitellään yhteisissä kokouksissa esihenkilön johdolla.

#### **4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi**

Ilmoitusten käsittelijät, esihenkilö ja hänen ensisijainen sijaisensa, saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. 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.

Ylemmälle tasolle 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. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on työyhteisön 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.

Lavakadun asuntoryhmän kokouksissa käsitellään omassa yksikössä tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia. Tarvittaessa yksittäisiä ilmoituksia ja toimenpiteitä käsitellään heti, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	Hetipurku tai henkilökunnan kokous tai asuntoryhmien yhteiskokous	Heti tai 4-6 x vuodessa	Palveluyksikön päällikkö
SPro	Hetipurku tai henkilökunnan kokous tai asuntoryhmien yhteiskokous	Heti tai 4-6 x vuodessa	Palveluyksikön päällikkö
Työsuojelupakki	Hetipurku tai henkilökunnan kokous tai asuntoryhmien yhteiskokous	Heti tai 4-6 x vuodessa	Palveluyksikön päällikkö

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja noin 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.

Lisäksi asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantar ryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit. Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

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 uhanutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa 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.

Lavakadun asuntoryhmässä työntekijöiden pitää ilmoittaa vakavista vaaratapahtumista välittömästi esihenkilölle tai hänen sijaiselleen. Lisäksi työntekijöiden tulee tehdä viipymättä virallinen ilmoitus sähköiseen järjestelmään, jotta tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä heti. Asuntoryhmän esihenkilö ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta aina vammaispalvelujen

päällikölle. Myös asiakasta ja hänen läheistään informoidaan tilanteesta ja mahdollisista toimenpiteistä.

Asuntoryhmän esihenkilö varmistaa, että vakavan vaaratapahtuman sattuessa myös työntekijöillä on mahdollisuus saada apua ja tukea tilanteen selvittämisessä esimerkiksi työterveyshuollosta.

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

Lavakadun asuntoryhmän asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakasturvallisuutta. 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, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Lavakadun asuntoryhmän asiakkaiden terveydenhuollosta ja hammashoidosta vastaa ensisijaisesti Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus. Asiakkaillamme on kuitenkin oikeus valita, miltä terveysasemalta he saavat terveydenhuollon palvelunsa. Osa asiakkaistamme onkin valinut omaksi terveysasemakseen Haagan, Lauttasaaren tai Laakson terveysaseman.

Meilahden yhteispäivystys palvelee asiakkaitamme silloin, kun heidän oma terveysasemansa on kiinni. Päivystyksessä hoidetaan äkilliset sairaudet ja vammat sekä mielenterveyteen liittyvät ongelmat, jotka vaativat kiireellistä hoitoa. Ennen päivystykseen hakeutumista asiakkaan tai asuntoryhmän työntekijän tulee olla yhteydessä Päivystysapuun p. 116 117, josta terveydenhuollon ammattilainen antaa tarvittavat ohjeet. Hätänumeroon p. 112 soimitaan aina kiireellisissä hätätilanteissa asiakkaan hengen, terveyden tai omaisuuden ollessa uhattuna tai vaarassa.

Akuuteissa päivystyksellisissä tilanteissa asuntoryhmän työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida päivystävää lääkäriä, joka antaa hoito-ohjeet tai ohjeet liikkuvan LIIHO-hoitajan tilaamiseksi paikalle. Palvelun toiminta-ajat ovat arkisin klo 15–21 ja viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8–21.

Asiakkaillamme on hoitosuhteita myös muihin terveydenhuollon palveluihin kuten erikoissairaanhoidon ja Kehitysvammapoliklinikalle. Asuntoryhmän työntekijät tekevät yhteistyötä kunkin asiakasta hoitavan tahon kanssa.

Asuntoryhmän työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa ja toimintakykyä säännöllisesti. Kaikki asiakkaiden terveydentilaan ja toimintakykyyn liittyvät havainnot, tehdyt toimenpiteet sekä terveydenhuollon ammattilaisilta saadut ohjeet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Puutteellinen tiedonkulku eri toimijoiden välillä voi olla riski asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidossa. Tiedonkulun kannalta on tärkeää, että asiakkaan hyvin tunteva asuntoryhmän työntekijä on hänen mukanaan terveyden- tai sairaanhoitoon liittyvillä käynneillä. Asuntoryhmän työntekijät pyytävät mahdollisuuksien mukaan asiakasta hoitavalta taholta aina myös kirjalliset hoito-ohjeet tiedonkulun varmistamiseksi.

Osa asiakkaistamme asioi joko itsenäisesti tai läheistensä kanssa terveydenhuollon palveluissa. Tällöin asuntoryhmän työntekijä on tarvittaessa yhteydessä puhelimitse asiakasta hoitavaan tahoon.

Tiedonkulku asuntoryhmän työntekijöiden välillä varmistetaan siten, että kaikki asiakkaan terveydentilaan tai hoitoon liittyvät asiat sekä saadut hoito-ohjeet kirjataan mahdollisimman reaaliaikaisesti asiakastietojärjestelmään sekä raportoidaan suullisesti työntekijöiden kesken työvuorojen välillä.

### **4.3.2 Ravitsemus**

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan kansallisia ravitsemus- ja ravitsemushoitosuosituksia. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Asiakkailamme on mahdollisuus ruokailla asuntoryhmässä, jossa on tarjolla päivittäin kaikki ateriat (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen sekä iltapala). Asiakas voi valita syökö hän asuntoryhmässä kaikki vaiko osan aterioista. Halutessaan asiakas voi ruokailla myös omassa asunnossaan tai haluamanaan aikaan.

Asuntoryhmässä tarjottava ruoka hankitaan pääsääntöisesti Palvelukeskus Helsingistä tai Metro-tukusta. Palvelukeskus Helsinki on laatinut vammaispalveluille oman ruokalistan, jonka pohjalta asuntoryhmä tilaa asiakkaille sopivat ruoat. Ruoka- ja elintarvikehankinnoissa huomioidaan asiakkaiden mahdolliset allergiat, erityisruokavaliot ja vakaumukseen tai kulttuuriin liittyvät erityistarpeet. Lisäksi hankinnoissa huolehditaan siitä, että yksikössä tarjottava ruoka on vaihtelevaa, monipuolista ja asiakkaiden terveyttä tukevaa.

Asuntoryhmään on laadittu elintarvikelakiin perustuva ruokapalvelun omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnalla varmistetaan, että asuntoryhmässä tarjottava ruoka on turvallista ja laadukasta. Keittiössä työskentelevältä työntekijältä edellytetään hygieniapassia.

Työntekijät vastaavat asuntoryhmässä tarjottavan ruoan kuumentamisesta ja esillepanosta. Työntekijät käsittelevät elintarvikkeita asianmukaisesti ja noudattavat hyvää käsihygieniaa, myös keittiön puhtaanpito on työntekijöiden vastuulla.

Osa asiakkaistamme ei syö lainkaan asuntoryhmässä, vaan hankkii ja valmistaa ruokansa itse. Aina asiakkaiden ravitsemus ei syystä tai toisesta ole riittävää tai nautittu ravinnon määrä on liian suuri tai yksipuolinen. Näissä tilanteissa asiakas saa työntekijöiltä tukea ja ohjausta esimerkiksi ostoslistan laadinnassa, kaupassakäynnissä, ruoan valmistuksessa sekä terveellisen ruokavalion nuodattamisessa. Tarvittaessa asiakkaan yksilölliseen ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvissä asioissa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia tai asiaksta hoitavaa tahoa.

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

Tartuntatauti-tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäilytys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toimintaan. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaoheja tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Lavakadun asuntoryhmässä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Asiakkaiden yksilöllisissä asumisen toteuttamissuunnitelmissa asetetaan asiakkaalle tarpeen mukaan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi esim. tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asuntoryhmässä kaikilla on mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Asuntoryhmän yleistä hygieniatasoa seurataan säännöllisesti. Asiakkaiden omien asuntojen hygieniatasoa seurataan säännöllisesti tukikäynnillä.

## **4.4 Lääkehoito**

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

vastaa myös siitä, että lääkehoidon turvallista toteuttamista seurataan, arvioidaan ja valvotaan sekä siitä, että henkilöstön lääkehoidon koulutukset ja henkilöstön lääkeluvat ovat ajan tasalla.

#### **4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa (THL 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoidon toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan turvallisen lääkehoidon kokonaisuutta ohjeistaa Turvallinen lääkehoito –toimintaohje (TOIM024) sekä toimintaohjeeseen liittyvä lääkehoitosuunnitelman mallipohja, jota palvelujen lääkehoitosuunnitelmatyöryhmät hyödyntävät päivittäessään omia lääkehoitosuunnitelmiaan. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien tulee olla linjassa ko. palvelun lääkehoitosuunnitelman kanssa.

Vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelman on laatinut vammaistyön lääkehoitotyöryhmä, joka vastaa suunnitelman päivittämisestä vuosittain tai aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Kehitysvammapoliklinikan ylilääkäri.

Lavakadun asuntoryhmän lääkehoitokäytänteistä on laadittu kuvaus, joka pohjaa vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelmaan. Siinä kerrotaan yksityiskohtaisesti asuntoryhmän turvallisen lääkehoidon käytänteet. Kuvauksessa kerrotaan mm. lääkkeiden tilaamiskäytännöistä, lääkkeiden jakamisesta ja annosta, lääkkeiden säilyttämisestä ja lääkehoitoon perehdyttämisestä. Kuvauksen ajantasaisuudesta ja päivityksestä vastaa Lavakadun asuntoryhmän esihenkilö yhdessä lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan ja lääkehoitoon nimettyjen lähihoitajien kanssa. Vastuuhenkilöiden tehtävänä on myös huolehtia uusien työntekijöiden lääkehoidon perehdytyksestä.

Asiakastietojärjestelmästä löytyvät asiakkaiden ajantasaiset diagnoosit sekä lääkitystiedot. Kaikilla vakituksilla ja määräaikaisilla työntekijöillä on pääsy asiakastietojärjestelmään. Työvuoroissa saattaa kuitenkin olla myös lyhytaikaisia sijaisia, joilla ei välttämättä ole pääsyä asiakastietoihin. Näihin tilanteisiin on varauduttu siten, että asiakkaiden voimassa olevat perus- ja lääkitystiedot ovat tulostettuina henkilökunnan toimistossa, josta ne voidaan tarvittaessa luovuttaa esim. ensihoitajille.

#### **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 laitteiden tulee olla asiakkaille, potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus.

Medusa-järjestelmä on lääkintäteknikan ohjausjärjestelmä ja lääkinnällisten laitteiden rekisteri ja se ostetaan HUS Lääkintäteknikalta. Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanototarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuosittain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaalijassassa.

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

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laitteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitettut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025. Kotiin

luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan riittävä opastus.

Laittehallinnan asiantuntijat vastaavat mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koor-dinoivat yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

Fimean tehtävänä on lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden val-vonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan, potilaan, käyttäjän tai muun henkilön ter-veyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyt-töohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle. Kopio käsittelystä HaiPro-ilmoituksesta ja Fimean ilmoituksesta lähete-tään myös Lääkintätekniikalle laitevaarat@hus.fi silloin, kun kyseessä on rekisteröitävä laite ja käyttäjävirheen sijaan laitevika. Laittehallintatiimi neuvoo laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvissä asi-oiissa [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi).

Lavakadun asuntoryhmän lääkintälaitteet on hankittu keskitetysti toimialan LUUKKU-asiontipalvelun kautta, jossa laitteet rekisteröidään valmiiksi Medusa-järjestelmään. Asuntoryhmä tilaa uusille laitteille aina vastaanottotarkastuksen. Laitteet huolletaan valmistajan ilmoittamin määräajoin, vastuu huoltojen tilaamisesta on yksiköllä. Lavakadulla on nimetty laitevastaava, joka inventoi lääkintälaitteet vuosittain sekä tekee tarvittavat lisäykset ja poistot Medusa-järjestelmään.

## 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, 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

Vammaisten asumispalveluita haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. Helsingin kaupungin vammaisneuvonta ohjaa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei vielä ole nimettyä sosiaalityöntekijää. Myös Lavakadun asuntoryhmän tarjoamia asumispalveluita haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä.

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkailla yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle.

Maisa-asiakasportaali on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa osoitteessa [www.maisa.fi](http://www.maisa.fi). Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaa tai alaikäisen lapsensa hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

## 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. 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 kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Suunnitelman 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 noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn, avun tarpeen tai voinnin olennaisesti muuttuessa.

Lavakadun asuntoryhmässä asiakkaan toimintakykyä arvioidaan vuosittain tai aina jos asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Arvio asiakkaan päivittäisestä suoriutumisesta kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi asiakkaalle laaditaan vuosittain asumisen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmassa huomioidaan kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet sekä laaditaan niille konkreettiset tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös asumisen toteuttamissuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma laaditaan aina yhdessä asiakkaan kanssa hänen toimintakykynsä huomioiden. Tarvittaessa tai asiakkaan niin halutessa, voi suunnitelman laadintaan osallistua myös asiakkaan omaisia, läheisiä ja muita asiakkaan kanssa työskenteleviä ammattilaisia.

## 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

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.

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”.

Asiakkaan tai potilaan 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, 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.

Lavakadun asuntoryhmän asiakkaille on laadittu IMO-suunnitelma, itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa myös hänen lähiverkostonsa kanssa. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja se päivitetään puolivuositain.

Asuntoryhmän asiakkaat osaavat ilmaista itseään puheella. He voivat vaikuttaa elämäänsä liittyviin asioihin ja päättää niistä. Tarvittaessa työntekijät tukevat ja motivoivat asiakasta päätöksenteossa esimerkiksi erilaisten vaihtoehtojen löytämiseksi heidän omien valintojensa tueksi. Työntekijöiden läsnä oleva vuorovaikutus ja asiakkaita kunnioittava työote tukevat ja vahvistavat asiakkaiden itsemääräämiskykyä.

Asuntoryhmän työntekijät pyrkivät ennakoimaan haastavia asiakastilanteita esim. tunnistamalla asiakkaiden eleistä ja ilmeistä mahdollisia ennakoivia merkkejä. Ryhmätilanteissa asiakkaiden tilajärjestelyin ja työntekijöiden rauhallisella läsnäololla voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntymistä.

## 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 tullessa 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. 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. Siksi osallisuuden vahvistaminen voi olla myös esimerkiksi tukemista oman asuinalueen matalan kynnyksen toimintaan osallistumiseen tai ympärivuorokautisen asuinyksikön arjen suunnitteluun osallistumisen mahdollistamista.

Lavakadun asuntoryhmän asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua oman palvelunsa sekä yhteisen tekemisen suunnitteluun. Asuntoryhmän asiakkaat ovat aina mukana omassa arjen askareissaan. Asioita ei tehdä heidän puolestaan, vaan yhdessä heidän kanssaan. Asiakkaiden kanssa käydään arjessa avointa vuoropuhelua, jotta heidän yksilölliset tarpeensa ja toiveensa voidaan huomioida. Aina kaikkia asiakkaiden toiveita ei voida kuitenkaan toteuttaa. Yhdessä asiakkaan kanssa neuvotellen ja keskustellen työntekijät pyrkivät saavuttamaan parhaan mahdollisen, asiakkaan edun mukaisen ratkaisun kulloiseenkin tilanteeseen.

Lavakadun asuntoryhmän asukaskokouksissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja suunnitellaan yhteistä tekemistä. Kokouksista laaditaan muistiot ja ne ovat kaikkien asiakkaiden saatavilla yhteistiloissa.

Asiakkailta on oikeus päättää osallistuvatko he yhteisiin kokouksiin ja tapahtumiin vaiko eivät. Asuntoryhmän asukaskokousten rakenne ja kokoustieheys eivät vielä ole vakiintuneita, sillä toiminta yksikössä on vasta käynnistynyt. Tavoiteenamme on kuitenkin kehittää jatkuvasti erilaisia toimintatapoja ja foorumeja asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveyspalveluista 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 terveystalouksissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Lavakadun asuntoryhmän asiakkaiden kanssa käydään avointa vuoropuhelua ja heillä on mahdollisuus antaa työntekijöille palautetta päivittäin. Asiakkaan mielipide tai näkemys kirjataan tarvittaessa myös asiakastietojärjestelmään. Palautetta saadaan myös asiakkaan omaisilta, läheisiltä ja muilta ammattilaisilta. Asiakaspalautteet käsitellään asuntoryhmässä tarvittaessa heti tai myöhemmin yhteisissä kokouksissa. Palautteisiin reagoidaan ja tarpeen tullen niille määritellään toimenpiteet asian korjaamiseksi.

Koska asuntoryhmän toiminta on käynnistynyt asteittain vuoden 2024 aikana, ei palaute- tai asiakastytytäväsyykselyjä ole vielä tehty. Jatkossa palautetta tullaan kuitenkin keräämään säännöllisesti myös mm. vammaispalvelujen asiakastytytäväsyykselyjen avulla.

Asuntoryhmän opiskelijat antavat harjoittelujakson päätyttyä palautetta CLES-palautekanavan kautta. Saatuja palautteita hyödynnetään mm. asuntoryhmän opiskelijaohjauksen kehittämisessä.

## 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](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi)  
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

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

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiossä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettävässä 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 käsiteltävässä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. 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.

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 yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja poikkeamiin 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

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.

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.

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.

Vammaisten henkilöiden palveluissa työskentelevien osalta laki rikosrekisteriotteen tarkistamisen osalta tulee voimaan 1.1.2025. Yksikön esihenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen.

Asuntoryhmän esihenkilö tarkastaa aina uuden työntekijän tutkintotodistukset sekä Valvira rekisteröinnin. Uuden, vakituisen työntekijän on suoritettava hyväksytysti lääkehoitolupa koeajan puitteissa. Vakituisten työntekijöiden velvollisuutena on huolehtia, että heidän lääkehoitolupansa on voimassa, ja että he uusivat luvan ennen sen umpeutumista.

Sijaisille voidaan myöntää määräaikainen, yksikkökohtainen lääkehoitolupa, mikäli toimialan ohjeessa mainitut ehdot täyttyvät. Mikäli sijaisia tilataan vuokratyövoimaa välittävästä yrityksestä esim. Seuresta, on tilauksen yhteydessä mainittava tarve lääkehoitoluvallisen työntekijän saamisesta työvuoroon. Oppisopimukseen voidaan ottaa opiskelija, jolla on riittävä määrä osaamispisteitä suoritettuina. Oppisopimusopiskelijalle ei myönnetä lääkehoitolupaa.

Asuntoryhmän työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että työvuoroissa on riittävästi ammattihenkilöitä vastaamassa asiakastyöstä ja lääkehoidon toteuttamisesta. Tarpeen mukaan hankintaan sijaisia tai pyydetään apua Postiljooninkadun asuntoryhmästä asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

## 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 ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Palveluykskiön päällikkö	1	
Johtava ohjaaja	1	
Sairaanhoitaja	0,5 + 0,5	
Ohjaaja	Avoin vakanssi	
Lähihoitaja	9 (+ 2 lähihoitajaoppisopimusopiskelijaa)	
Yhteensä	14	

### 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Esihenkilön tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. 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 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.

Kaikki asuntoryhmän työntekijät ovat suorittaneet tai ovat suorittamassa kirjaamiseen, tietosuojaan sekä vammaispalvelujen APOTTI-perehdytyskortin, asiakastietojärjestelmään liittyviä koulutuksia. Osa työntekijöistä on jo suorittanut AVEKKI-koulutuksen sekä itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyviä koulutuksia. Muita työssä tarvittavia koulutuksia ovat mm. elintarvikehygienian osaamistesti, ensiapu- ja palokoulutukset.

Lavakadun sairaanhoitaja ja nimetyt lääkehoitovastaavat perehdyttävät uuden työntekijän asuntoryhmän lääkehoidon käytäntöihin. Nimetty Apotti-tukihenkilö huolehtii uuden työntekijän perehdyttämisestä kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmään. Koko henkilöstö huolehtii uuden työntekijän tai sijaisen perehdyttämisestä asiakastyöhön ja yksikkökohtaisiin tehtäviin.

Asuntoryhmän esihenkilö informoi työntekijöitä ajankohtaisia asioita mm. päivittäisillä raporteilla sekä henkilökunnan kokouksissa. Lisäksi esihenkilö viestii säännöllisesti sähköpostitse, jotta

työhön tai työntekijöihin liittyvät asiat ja ohjeet tavoittavat kaikki työntekijät mahdollisimman nopeasti ja samanaikaisesti. Kaikkia työntekijöitä kannustetaan hyödyntämään työssään myös toimialan ja organisaation Intra-sivustoja, joista löytyvät tarvittavat, päivitettyt ohjeet työntekijöille.

## 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 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 sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Lavakadun asuntoryhmässä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka on valittu henkilöstön keskuudesta. Yhteistoimintavastaavan kausi on kaksivuotinen ja se päättyy vuonna 2025.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä, 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. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. 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. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Kaikki työntekijät voivat vaikuttaa asuntoryhmän työvuorosuunnitteluun. Suunnittelussa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan työntekijöiden toiveet ja tarpeet sekä mahdollistetaan osa-aikatyön tekeminen. Ergonimsella työvuorosuunnittelulla pyritään tukemaan asuntoryhmän työntekijöiden palautumista työvuorojen aiheuttamasta kourmituksesta. Suunnittelussa suositaan myötäpäivään kiertävää vuorojärjestelmää (aamu, ilta, yö) ja vältetään ilta-aamu-vuoroyhdistelmää. Kaikki työntekijät eivät tee lainkaan yövuoroja niiden kuormittavuuden vuoksi. Toisaalta suunnittelussa pyritään välttämään tilanteita, joissa työntekijä tekisi vain yövuoroja. Pelkkä yövuorojen tekeminen on työntekijöille aina vapaaehtoista.

Esihenkilö seuraa säännöllisesti työntekijöiden sairauspoissaoloja ja käynnistää tarvittaessa varhaisen tuen ja työn sujumuuden -keskustelut, joissa yhdessä työntekijän kanssa selvitetään työhön vaikuttavia tekijöitä ja sovitaan tavoitteista ja toimenpiteistä työkyvyn ja työn sujumuuden tukemiseksi. Työntekijällä on oikeus myös tehostettuun työkyvyn tukeen, jos hänellä ilmenee työnsujumuudessa tai työkyvyssä väliaikaista tai pidempiaikasta heikkenemistä eivätkä varhaisen tuen toimenpiteet eivät ole riittäviä.

## 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 henkilöllä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta.

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

## 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Lavakadun asuntoryhmän yksikkökohtaisessa pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa tullaan kuvaamaan käytössä olevien laitteiden kuten hälytys- ja kutsulaitteiden käytön periaatteet, kun laitteet saadaan asennettua ja ne otetaan käyttöön.

### 7.1 Toimintaympäristö

Lavakadun asuntoryhmän osoite on Lavakatu 10 B, 00240 Helsinki. Kiinteistön B-portaan 1. kerroksessa sijaitsee asuntoryhmän yhteistilat. Yhteistilassa ovat oleskelu- ja ruokailutila, kuumennuskeittiö, siivouskomero, WC sekä henkilökunnan toimisto ja sosiaalitilat. Esihenkilön toimisto sijaitsee B-portaassa yhteistilan välittömässä läheisyydessä. Yhteistilan pääsisäänkäynti on kiinteistön päädyssä, mutta sinne on kulku myös B-rapun porraskäytävän kautta.

Kiinteistön ensimmäisessä kerroksessa on kaikkille asukkaille tarkoitettut saunatilat sekä pesutupa. Asiakkaiden omat asunnot sijaistevat kiinteistön B- ja C-portaissa. Asuntoja on molemmissa porraskäytävissä, kerroksissa 2.-6.

## 7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveystahaitta aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveystahaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

## 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. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Omavalvontasuunnitelmaan kuvataan, miten yksikössä on huomioitu ympäristöä kuormittavat tekijät. Siihen kirjataan myös, miten ekotukihenkilö työyhteisössä valitaan.

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. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, miten jätteiden lajittelusta on huolehdittu yksikössä, kuinka varmistetaan, että lajittelun ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa sekä mikä taho yksikön jätehuollosta vastaa.

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. Haitallisten ja vaarallisten kemikaalien säilyttämisen vastuut on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa. Säilytyspaikan yksityiskohtaisia tietoja ei kirjata julkaistavaan suunnitelmaan.

Esihenkilön vastuulla on laatia lakisääteinen kemikaaliluettelo ja päivittää se vuosittain. Kemikaaliturvallisuuteen liittyvä tieto, ohjeet ja lomakkeet löytyvät keskitetysti Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intrasta: Palvelut ja tuki - Kestävä Helsinki - Kemikaaliturvallisuus. Lavakadun asuntoryhmässä käytössä olevat kemikaalit kuten puhdistus- ja pesuaineita säilytetään lukkojen takana eivätkä ne ole asiakkaiden ulottuvilla.

Asuntoryhmän keittiössä on erilliset jätteiden keräysastiat biojätteelle, metallille, pahville, muoville ja sekajätteelle. Nämä jätteastiat tyhjenetään kiinteistön jätehuoneeseen päivittäin. Lääkejätteille sekä viiltäville ja pistäville jätteille on omat keräysastiansa asuntoryhmän lääkehuoneessa. Munkkiniemen apteekki vastaanottaa ja hävittää lääkejätteet erikseen pyydettyä. Yksikössä on myös säiliö tietoturvajätteelle, asuntoryhmä tilaa säiliön tyhjennyksen tarvittaessa. Vaaralliset jätteet, kemikaalit sekä rikkiäiset sähkölaitteet toimitetaan Sortti-asetille.

Lavakadun asuntoryhmässä on nimetty ekotukihenkilö, joka opastaa ja kannustaa muita työntekijöitä ympäristön kannalta vastuullisempiin toimintatapoihin ja hankintoihin. Yksiköiden ekotukihenkilöiden työtä tuetaan toimialalla erilaisilla koulutuksilla, verkostotapaamisilla ja

materiaaleilla. Tavoitteena on pienentää toiminnasta aiheutuvia haitallisia ympäristövaikutuksia ja säästää sekä luonnonvaroja että rahaa.

Lavakadun asuntoryhmän asiakkaat huolehtivat itse omien jätteidensä käsittelystä. Asuntoryhmän työntekijät ohjaavat ja auttavat asiakkaita tarpeen mukaan jätteiden käsittelyssä ja kierrättämisessä.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Kameravalvontaa saa toteuttaa vain yleisissä tiloissa ja ympärivuorokautisissa asumisyksiköissä vain sellaisissa tiloissa, joita ei katsota osaksi asukkaiden kotia, kuten eteistiloissa tai ulko-ovella. Yhteisiä oleskelutiloja tai käytäviä tai asukkaiden omia huoneita ja saniteetti- sekä pesutiloja ei voida valvoa kameravalvonnalla asumisyksiköissä.

Lavakadun asuntoryhmän avaimet ovat digitaalisesti ohjelmoitavia ILOQ-avaimia. Avaimien hallinnointi on kiinteistöhuoltoyrityksen Hekan vastuulla. Mikäli asiakkaan tai työntekijän avain katoaa, voidaan sen käyttö estää, tarvittaessa avaimien käyttöaluetta voidaan myös muuttaa tai ajastaa tarpeen mukaan.

Asuntoryhmän lääkehuoneessa on valmius kameravalvonnalle, mutta asennustöitä ei olla vielä aloitettu. Tavoitteena on, että lääkehuoneen kameravalvonta saadaan käyttöön vuoden 2025 aikana.

Asuntoryhmän asiakkaiden asuntoihin on asennettu Tunstall-hoitajakutsujärjestelmä, jonka käyttöönotto on osin vielä kesken. Tulevaisuudessa asiakas voi ottaa tarvittaessa käyttöönsä järjestelmän, jonka avulla hän voi mm. hälyttää apua asunnostaan käsin.

Asuntoryhmän yhteistilan ovet ovat lukittuja, mutta asiakkailta on pääsy tilaan omilla avaimillaan klo 6-22 välisenä aikana. Yhteistilojen sisäänkäynneillä on sähköiset ovikellot, joissa on myös ääni- ja kameratoiminto sekä automaattinen ovenavaus. Asiakkaat pääsevät yhteistilaan klo 22-6 välisenä aikana ovikelloa soittamalla.

Lavakadun asuntoryhmä on Palmia OY:n tuottaman piirivartioinnin ja erikseen hälytettävän vartioinnin piirissä. Äkillisissä uhkaavissa tilanteissa ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hätäkeskukseen p. 112.

## 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.

Vammaispalvelujen laitoshuoltopalvelut on kilpailutettu toimialan kumppanuuspalvelujen toimesta syksyllä 2024. Lavakadun asuntoryhmän ylläpitosiivouksista vastaa 1.1.2025 alkaen H&A Teams OY. Asuntoryhmän ja palveluntuottajan kanssa on käyty läpi sopimuksen ja palvelukuvauksen keskeiset asiat. Ylläpitosiivouksen lisäksi asuntoryhmä voi tilata ko. palveluntuottajalta myös mm. yhteistilojen perussiivouksia tai ikkunanpesuja, jotka laskutetaan erikseen.

Sotepe:n turvallisuuspalveluiden hankinnasta ja koordinoinnista vastaa toimialan turvallisuus- ja varautuminen yksikkö. Vartijapalvelujen tuottajana toimii Palmia Oy.

### 7.5.1 Kuljetukset

Lavakadun asuntoryhmässä ei käytetä kuljetuspalveluja. Asiakkaat maksavat itse omat kuljetuksensa. Työ- ja päivätoimintaan osallistuvien asiakkaiden osalta työmatkakuljetuksista vastaa asiakkaan työtoimintapaikka.



## 7.5.2 Ateriapalvelut

Lavakadun asuntoryhmän ateriat tilataan Palvelukeskus Helsingistä, joka toimittaa ateriat yksikköön kaksi kertaa viikossa, tarvittaessa useamminkin. Ateriat ovat eineksiä tai pakastettuja, ja ne kuumennetaan asuntoryhmässä ennen tarjoilua.

# 8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon 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.

Lavakadun asuntoryhmän 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 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

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö.

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

### **8.3 Suunnitelman hyväksyntä**

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

Päivämäärä: 2.12.2024

Pauliina Vähäpesola, Vammaispalvelut 1 päällikkö

Soile Härkönen, Palveluyksikön päällikkö, Lavakadun asuntoryhmä

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja terveysterveys-  
palvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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