



## LYHYTAIKAISYKSIKÖ VISIITIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>5</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2	Yksikön tiedot	5
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>6</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	7
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	9
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	10
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	12
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	12
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	13
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	14
4.4	Lääkehoito	14
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	15
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	15
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>16</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	16
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	17
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	18
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	19
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	20
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	20
5.7	Muistutukset ja kantelut	21
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>22</b>
6.1	Ammattiharjoittamisen edellytykset ja valvonta	22
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	22
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	23
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	24
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	25
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>26</b>
7.1	Toimintaympäristö	27
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	27
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	27
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	28
7.3	Ympäristötyö	28
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	30
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	30
7.5.1	Kuljetukset	30
7.5.2	Ateriapalvelut	30
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>31</b>
8.1	Raportointi	31
8.2	Arkistointi ja viestintä	31
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	31

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Lyhytaikaisyksikkö Visiitti
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Visiitissä tuotetaan vammaispalvelulain alaista lasten- ja nuorten, lyhytaikaishoitoa omaishoidon- ja harkinnanvaraisilla vapailla. Yksikössä hoidetaan alle 18-vuotiaita kehitysvammaisia lapsia ja nuoria. Yksikössä on 10 paikkaa ja 1 vammaispalvelun kriisipaikka
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omaavontasuunnitelma on tehty/päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa 21.8.2024. Seuraavan kerran omaavontasuunnitelma päivitetään marraskuussa 2025. Omaavontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Vammaispalvelut 3, Palveluyksikön päällikkö Anu Kontula <a href="mailto:anu.kontula@hel.fi">anu.kontula@hel.fi</a> p. 0931034927  Sairaanhoitaja 1 Lähihoitajia 14  Lyhytaikaisyksikkö Visiitti: PL 8550 00099 Helsingin kaupunki  Käyntiosoite: Sofianlehdonkatu 8 A, 4. krs p. 0931073899

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Kortvårds enhet Visiitti
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Kortvårdsenhet Visiitti erbjuder korttidsvård med heldygnsomsorg för barn under 18 år med intellektuell funktionsnedsättning  Servicen erbjuds på finska.

<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Planen för egenkontroll är gjord/uppdaterad tillsammans med personalen 21.8.2024. Planen uppdateras följande gång 11/2025. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL- STRUKTUR</b>	<p>Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Vammaispalvelut 3,</p> <p>Enhetschef Anu Kontula  <a href="mailto:anu.kontula@hel.fi">anu.kontula@hel.fi</a>  p. 0931034927</p> <p>Sjukskötare 1  Närvårdare 14</p> <p>Kortvårds enhet Visiitti:  PL 8550  00099 Helsingfors Stad</p> <p>Besök address:  Sofielundsgatan 8 A, 4. vån.  t. 0931073899</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.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitti kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammaispalveluja sekä vammaispalvelut 3 -yksikköä.

Vammaispalvelujen johtajana toimii Jonna Weckström (vs.), vammaispalvelut 3 – yksikköä johtaa vammaispalvelujen päällikkö Tuomo Ratinen. Lyhytaikaisyksikkö Visiitin esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Anu Kontula.

## 1.1. Palvelun kuvaus

Visiitissä tuotetaan vammaispalvelulain alaista lasten- ja nuorten, lyhytaikaishoitoa omaishoidon- ja harkinnanvaraisilla vapailla. Yksikössä hoidetaan alle 18-vuotiaita kehitysvammaisia lapsia ja nuoria.

Yksikössä on 10 lyhytaikaishoidon paikkaa ja 1 kiireellisen lyhytaikaisen huolenpidon paikka.

Visiitin tilapäisyksikkö on tarkoitettu alaikäisille vammaisille helsinkiläisille, jotka tarvitsevat tilapäishoitoa kodin ulkopuolella. Asiakkaat asuvat pääasiassa omaishoitajana toimivan vanhemman/läheisen kanssa ja tulevat sovituille lyhytaikaisjaksoille omaishoitajan levon ja lomien ajaksi. Visiitissä on 10 paikkaa lyhytaikaisjaksoja varten. Visiitissä on myös 1 vammaispalvelun kiireellisen lyhytaikaisen huolenpidon paikka, johon vammaispalvelun asiakkaat ohjautuvat erilaisten kriisiytyneiden tilanteiden takia.

Yksikössä on tällä hetkellä 10 kalustettua yhden hengen huonetta ja 1 huone joista saadaan vammaispalvelun kiireellisen lyhytaikaisen huolenpidon paikka pienin järjestelyin.

## 1.2 Yksikön tiedot

Lyhytaikaisyksikkö Visiitti

Yksikön vastuuhenkilö: Anu Kontula, palveluyksikön päällikkö, [anu.kontula@hel.fi](mailto:anu.kontula@hel.fi), p. 09 310 34927

Yksikön puhelinnumero: ohjaajat 09 310 73899

Yksikön katuosoite: Sofianlehdonkatu 8 A, 4.krs

PL-numero: PL 8550

Postinumero: 00610

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. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asukkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä.

Omavalvontaohjelma toimii Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan järjestämistä kuvaavana dokumenttina ja samalla ohjaa omavalvontasuunnitelman toimintaohjetta. Tämä omavalvontasuunnitelman ohje kuvaa Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan tuottamisvastuulle kuuluvien tehtävien ja palveluiden omavalvontaa ja sen periaatteita.

Visiitin toimintaa ohjaavat sosiaalialan yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet, jotka näkyvät erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena, asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, sekä asiakkaan kunnioittavana ja arvostavana kohtaamisena. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat myös vastuullisuus ja turvallisuus.

Ohjaajien antama tuki on monimuotoista, tavoitteellista, sekä jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä.

Asiakkaiden kanssa toteutetaan ohjausta, jonka kautta asiakas pääsee harjoittelemaan ja oppimaan. Käytännön tasolla työntekijät auttavat, ohjaavat ja tukevat asiakkaita mm. arjen hallinnassa, sekä terveydentilaan, hygieniaan ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan myös itsestä huolehtimisessa. Asiakkaat käyvät Visiitistä koulussa, päiväkodissa tai päivätoiminnassa.

Yksikkömme kierrättää paperin, pahvit, metallin, muovin, lasin ja biojätteet. Näille kaikille löytyy kierrätysastiat keittiön vierestä. Hankinnat tehdään mahdollisimman taloudellisesti ja kustannustehokkaasti. Myös huonekaluja kierrätetään ja mahdollisuuksien mukaan korjataan Pakilan työkeskuksessa.

## 3 Riskien hallinta

### 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arvioinnin avulla työpaikka tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaara- ja kuormitustekijät sekä suunnittelee niihin liittyvät hallintatoimenpiteet. Vaarojen arviointi on lakisääteinen tehtävä (Työturvallisuuslaki\_738/2002) ja sen tekemisestä vastaa palveluyksikön päällikkö.

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat Työsuojelupakissa.

Visiitissä vaarojen arviointia tehdään yhdessä henkilöstön kanssa jatkuvasti. Työsuojelupakkiin kirjataan vaarojen arviointi kerran vuodessa ja arvioidaan keinoja parantaa työturvallisuusriskejä työsuojelullisin toimenpitein.

Visiitissä työturvallisuusriskejä ovat henkilöstöön kohdistuvat väkivaltatilanteet, vuorotyö ja meteli. Visiittiin on hankittu kuulosuojaimia, korvatulppia ja tehty lisätiloja, mm. leikkihuone ja aistihuone, missä voi olla lasten kanssa erillään. Väkivaltatilanteista kirjataan aina työsuojelupakkiin ilmoitus ja haipro-ilmoitus. Tilanteet käsitellään tapauskohtaisesti.

## 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.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitti on varautunut ennalta arvaamattomiin poikkeustilanteisiin. Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain, päivityksen yhteydessä henkilöstö kertaa ohjeistukset palo- ja pelastustilanteeseen. Yksikössä tehdään turvallisuuskierroksia säännöllisesti ja arjessa pidetään poistumisreitit esteettömänä. Yksikössä on sähkölukot, jotka avautuvat palotilanteessa. Henkilöstö ohjataan palo- ja alkusammutuskoulutuksiin ja varautuminen on huomioitu henkilöstön perehdytyksessä.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitti on varautunut 72 tuntia ohjeen mukaisesti yllättäviin tilanteisiin. [72 tuntia - 72 tuntia](#) Yksikössä ruokaa asiakkaiden käyttöön sekä yksikössä on varauduttu lähdevedellä ja vesikanistereilla vedentulon estymiseen. Yksikkö on varautunut kosteusliinoilla, jotta päivittäinen hygienia voidaan turvata. Yksikössä on varalla muovikasseja, wc-paperia ja käsipyyhepaperia kuivikkeiksi.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä on jatkuvuustyöasema, joka on käytössä 60 minuuttia sähkökatkon alkamisesta. Jatkuvuustyöasemalla voi tulostaa kriittiset asiakastiedot. Yksikössä on varauduttu tulostamalla asiakkaiden ajantasaiset lääkelistat sekä sosiaalihuollon ensihoidon raportit.

Yksikössä ei hoideta asiakkaita, joilla on elintoimintoja ylläpitäviä laitteita.

Poistumisturvallisuutta harjoitellaan kaksi kertaa vuodessa pidettävien palo- ja poistumisharjoitusten avulla. Tilaisuuksiin osallistuu koko henkilökunta.

Sähkökatkoksiin on varauduttu lisävirtalähtein ja tasku- ja otsalampuin.

## 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.

Palveluyksikön päällikkö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytys pakettiin. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät

sisällölliset ja tekniset ohjeet. Työntekijä ohjataan perehtymisen yhteydessä asiakastietojärjestelmä koulutukseen. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät.

Lähiesimies valvoo Visiitin toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Käyttöoikeudet on määritelty työntekijäryhmittäin. Toimialan tietohallinto ja ryhmäkotien esihenkilöt valvovat henkilötietojen käsittelyä, sekä vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan.

Käytännössä yksikössä toimitaan niin, että työntekijät kirjautuvat aina pois koneelta, kun lopettavat kirjaamisen. Asiakastiedot, lääkelistat ja asumisen suunnitelmat löytyvät potilastietojärjestelmä Apotista. Asiakkaiden asioista viestittäessä käytetään joko Apotin työkoriviestejä (ammattilaisten kesken) tai suojattua sähköpostia. Asiakkaiden asioista kommunikoidaan myös puhelimitse. Yksikössä raportit pidetään tilassa, jossa ei ole asiakkaita tai ulkopuolisia läsnä. Myös henkilökunnan viikkopalaverit ja asiakkaisiin liittyvät puhelut käydään niin, etteivät asiakkaat /ulkopuoliset kuule käytyjä keskusteluja.

Henkilöstöllä on päivittäisessä käytössä asiakastietojärjestelmä Apotin ylläpitämät ohjeet. Lisäksi yksikössä käydään kirjaamiskoulutuksia, joilla pyritään päivittäiskirjaamisen laadukkaana pitämiseen.

Käytössä on tietoturvasäiliö, johon kaikki tarpeettomat, asiakkaita ja henkilökuntaa koskevat salassa pidettävät asiakirjat hävitetään. Tietoturvajäteastian tyhjennyksestä soitetään numeroon 010800190

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

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

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu ja hänen lakisäätteiset oikeutensa toteutuvat. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on huolehdittava myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta.

Potilas- ja asiakasturvallisuutta tehdään työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä pyritään tunnistamaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoimaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Visiittiin on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joka on yhteinen Sofianlehdon päivätoimintojen ja kehitysvammapoliklinikan kanssa. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Suunnitelmien tarkoituksena on ohjata päivittäistä työskentelyä



turvallisemmaksi niin työntekijöille kuin asiakkaille. Henkilöstö osallistuu vuosittain tehtävään vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaaratekijät.

Perehdyttäminen on olennainen osa turvallisuutta. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille on laadittu kansio koskien yksiköiden toimintaa. Kansioista löytyy vuorokohtaiset ohjeet tehtävistä. Tämän lisäksi on tehty perehdytyslista, jonka kautta voidaan seurata mitkä kaikki asiat on käyty läpi ja mitä on vielä perehdyttämättä. Jokainen työntekijä ohjaa ja neuvoo uusia työntekijöitä ja opiskelijoita tahoillaan.

## 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaalihuoltolaki edellyttää työntekijöitä ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle joka yksikössä on palveluyksikön päällikkö, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä. Kaikki sosiaalihuoltolain 14§:n palvelua toteuttavat yksiköt käyttävät SPro-järjestelmää.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) ja
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Visiitin työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista, jolloin myös yksittäiset sijaiset voivat ilmoittaa epäkohdista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen automaattisesti eteenpäin työyksikön lähiesihenkilölle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta. Ilmoituksen tekninen käsittely ei pääsääntöisesti vielä ole riittävä kehittämistoimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen takia sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on yksikön päällikön ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Omavalvonnan ja yhteisen kehittämisen tukena yksiköissä voidaan hyödyntää SPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

Visiitin henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista matalalla kynnyksellä Spro järjestelmään, jotta asiaan puuttuminen pystytään tekemään ennaltaehkäisevästi. Ilmoitukset käsitellään viipymättä työyhteisökokouksessa sekä epäkohtaan mietitään toimenpiteet, joilla sen voi estää.

Spro-ilmoitukset käydään henkilöstön kanssa läpi kerran viikossa pidettävässä tiimipalaverissa ja henkilöstöä kannustetaan puuttumaan herkästi havaitsemiinsa epäkohtiin ja myös rapotoimaan niistä.

## 4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat palveluyksikön päällikölle. 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. Palveluyksikön päällikkö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi ja kannustaa henkilökuntaa ilmoittamaan havaitsemistaan vaara- ja uhkatilanteista.

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

Riskien arviointi Visiitissä on kirjattu tähän omavalvontasuunnitelmaan aihekohtaisesti. Esimerkiksi hygieniaan, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit löytyvät ko. otsikoiden alta. Tunnistettujen riskien lisäksi suunnitelmaan on kirjattu keinot niiden ehkäisyyn, toimenpiteet riskin toteutuessa sekä kehittämistoimenpiteet.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitin henkilökunta on ohjeistettu katsomaan intrasta löytyvät ohjevideot sekä HaiPron että SPron käytöstä. Viikkopalaverissa muistutetaan säännöllisesti ilmoitusvelvollisuudesta. Vuositasolla henkilökunta on tehnyt muutamia kymmeniä HaiPro ilmoituksia.

SPro ilmoituksia tehdään vähemmän, yleensä esihenkilön toimesta. Asiasta keskustellaan viikkotasolla palaverissa ja käydään läpi minkä tyyppiset asiat pitää ilmoittaa SPro-järjestelmään.

Henkilöstöä kannustetaan tekemään päivittäisessä työssä jatkuvaa vaaratilannearviota ja käyttämään työsuojelupakin vaarojen arviointilomaketta, mikäli uusia vaaratapahtumia ilmenee.

## 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) 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 (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/ potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

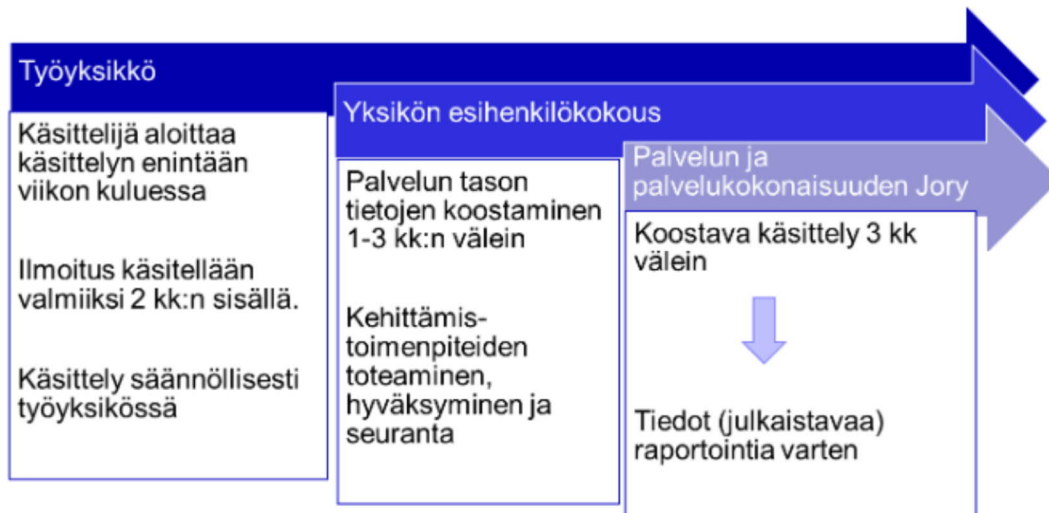
Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvalli-

suuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkienvaralle 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, toimintaohjeidenpäivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määritellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittä-mismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojenperusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointikehittämistoimenpiteistä.

Työyksikön kokouksissa (esim. Osasto-/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan esim. pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokousten asialistalla.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
HaiPro	Tiimipalaveri	viikottain	Palveluyksikön päällikkö	
SPro	Tiimipalaveri	viikottain	Palveluyksikön päällikkö	
Työsuojelupakki	Tapauskohteisesti	Kun vaaratilanteita/työtapaturmia ilmenee. Vaarojen arviointia päivittäin, Vaarojen arvioinnin kartoitus kerran vuodessa keväisin.	Palveluyksikön päällikkö	



## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu 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.

Visiitissä on käytössä HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittely –osio, jota voidaan käyttää myös sosiaalihuollossa tapahtuneiden vakavien epäkohtien selvittelyyn. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon kehittämisen tuki-yksiköstä.

Visiitissä on käytössä Hetipurku/jälkiselvittelymenetelmä, joka tarkoittaa työpaikan omaa henkistä ensiapua uhka- ja väkivaltatilanteen tai muun ei-toivotun tilanteen jälkeen. Tarkoituksena on auttaa keskustelun keinoin uhkatilanteen kokenutta käsittelemään tapahtunutta siten, ettei asia jää turhaan kuormittamaan mieltä. Vaaratapahtuman kokenut henkilö ohjataan joko työtaturmaohjeistuksen mukaisesti lääkärin hoitoon, tai ottamaan yhteyttä työterveyshuoltoon.

## 4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

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

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Visiitissä asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Tämän kartoituksen pohjalta asiakkaalle laaditaan asumisen suunnitelma, jonka tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja arvioimiseen oman toimintakykynsä puitteissa. Toimintakyvyn kartoitus sekä palvelun toteuttamissuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään.

Suunnitelmat tehdään 2-3kk sisällä ensimmäisestä jaksosta ja niitä päivitetään tilanteen tai toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään 6kk välein.

### **4.3.2 Ravitsemus**

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

Lounaan, päivällisen sekä aamu- ja iltapalasta vastaavat ryhmäkodin työntekijät. Elintarvikkeita tilataan Metro-tukusta ja Palmiasta. Ruuat tulevat piolivalmisteina ja kuumennetaan Visiitissä. Kaikilla Visiitin työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi ja ruokien lämpötilat mitataan ennen tarjoilua.

Osalla lapsista on enteraalinen ravitseminen PEG-napin kautta. Hoitajat ovat saaneet toimipaikkakoulutuksen PEG-ruokailun toteuttamiseen ja napin puhtaana pitämiseen. Letkuruuat tilataan HUS apteekkipalveluilta kunkin lapsen ravitsemuksen mukaisesti.

Kylmäkuljetusten ketjutus varmistetaan torstaisin kylmien tuotteiden lämpötilaseurannalla.

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 voidaan konsultoida terveydenhuollon ravitsemusterapeuttia. Ryhmäkodissa on myös nimetty ravitsemusvastaava, joka osallistuu ravitsemukseen liittyviin koulutuksiin.

Lasten ravitsemuksessa otetaan huomioon vanhempien toimittamat ruokavalio-ohjeet, joita yksikkö noudattaa. Uutena ravitsemukseen liittyvänä kehittämistoimenpiteenä olemme saamassa yksikköömme hoiva-avustajan oppisopimuksella, joka huolehtii jatkossa pääasiassa lasten ruokahuollosta yhteistyössä yksikön hoitajien kanssa.

Ruokailutilanteet porrastetaan ja asiakkaat ruokailevat rauhassa hoitajien valvonnassa. Asiakkaita avustetaan esim. lautasmallikuvilla ja ruokien asettelulla lautaselle.

### **4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt**

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaohjeita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa epidemiologisesta yksiköstä.

Henkilökunnan riittävän hygieniaosaamisen tarkistaminen kaikissa palveluissa on tärkeää.

Asiakkaiden yksilöllisissä ohjauksen toteuttamisen suunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Viisitissä käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus työntekijöillä, että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Lisäksi yksikössä on varastossa suojaessuja ja hengityssuojamia. Yleistä hygieniatasoa seurataan aktiivisesti arjessa.

Yksikön asiakkaita on ohjeistettu jäämään kotiin mikäli sairastaminen on alkanut kotona. Mikäli asiakas sairastuu jakson aikana, kohortoidaan asiakas omaan huoneeseen ja hoidetaan infektio-ohjeistuksen mukaisin varotoimin. Asiakkaasta soitetaan kotiin ja kysytään onko mahdollista hakea kesken jakson asiakas kotiin. Mikäli ei ole, asiakasta hoidetaan omassa huoneessa kohortoituna kunnes sairauden oireet ovat ohi. Mikäli lapsiasiakkaan oireet ovat sairaalahoitoa vaativia hoidon tarpeen arvion mukaan, otetaan ei-kiireellisissä tapauksissa yhteyttä vanhempiin ja 116117-palvelunumeroon ja kiireellisissä tapauksissa hätäkeskukseen soittamalla 112.

Visiitin hoitajia on ohjeistettu jäämään kotiin infektiosairauksissa. Infektiot hoidetaan terveydenhuollon henkilöstön ohjeistuksen mukaan tapauskohtaisesti.

Yksiköllä on mahdollisuus konsultoida epidemiologian yksikköä.

## **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 lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoi-mialan 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.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä suurimmalla osalla henkilökunnasta on voimassa oleva lääkehoitolupa, joka on suoritettu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitolupia ja niiden suorittamista valvoo palveluyksikön päällikkö ja nimetty sairaanhoitaja, joka Visiitissä osatu Lumikari. Alkuperäinen lääkehoitolupa on työntekijällä itsellään, mutta yksikön palveluyksikön päällikön luitusta kaapista löytyvät niistä kopiot.

Yksiköllä ei ole lääkevarastoa. Kaikki lääkkeet ovat asiakkaiden omia. Asiakkaat tuovat lääkkeet mukanaan jaksolle tullessaan. Lääkkeet tuodaan alkuperäisissä pakkauksissa. Pakkaukset laitetaan asiakaskohtaisiin koreihin, joihin on merkitty asiakkaan etu- ja sukunimi. Lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa lukollisessa kaapissa. Kaapin avain on aina lääkeluvallisella vastuuhoidtajalla. Lääkeluvallinen hoitaja jakaa lääkkeet dosettiin jakson ajaksi. Lääkejako kaksoistarkastetaan ja merkitään potilastietojärjestelmään. Myös lääkkeenanto tai asiakkaan kieltäytyminen lääkityksestä kirjataan Apottiin. Vastuu reseptien uusimisesta ja lääkkeiden hankkimisesta on asiakkaalla tai hänen omaisellaan. Poikkeustilanteissa yksikön hoitaja voi mennä asiakkaan kanssa apteekkiin hakemaan loppunutta lääkettä.

#### **4.5 Laite ja tarviketurvallisuus**

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti. Laite- ja tarvikkehankinnat tehdään yksikön tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimen lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniiikan keskus, joka vastaa myös Medusa-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniiikan keskus sekä laitetoimittajat.

Lääkinnällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintätekniiikka sekä laitetoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustöitä käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintätekniiikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin. Poikkeuksena suun terveydenhuolto, joka tekee tietyistä huolloista tilauksen laitetoimittajalle tai sovitulle huoltoyri-tykselle, ja hankintapalvelujen suunnittelija tallentaa huoltotiedot laiterekisteriin. Toimintakäytännöt sekä vastuutahot yksikön toimintaan sisältyvien laitteiden hankinnan, käyttöönoton, huoltamisen sekä rekisterin ylläpidon osalta kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Apuvälinepalvelusta asiakkaille lainattavat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet rekisteröidään ja elinkaaritiedot tallennetaan Effector - toiminnanohjausjärjestelmään. Vastuu apuvälineiden luovuttamisen ja tietojen tallentamisen sekä seurannan osalta kirjataan auki yksikön oma-valvontasuunnitelmaan.

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. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitettuja sähköisiä laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

Laittehallinnan asiantuntijat vastaavat mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoivat yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuolto- ja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä asiakkailla on lähtökohtaisesti omat lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet mukanaan jaksolle tullessa. Yksikössä on yksi yhteiskäytössä oleva nosturi, 2 suihkutuolia, 1 verenpainemittari ja 2 kpl saturaatiomittareita sekä korvakuumemittari. Yksiköllä on omia sähkökäyttöisiä sänkyjä/floorbebbjä yhteensä 8 kpl. Nämä on päivitetty lääkintälaiterekisteriin.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Anu Kontula/Satu Lumikari

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

## **5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva**

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

### **5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi 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. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai kipu.

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

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

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiseksi (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotuki-asiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

Sosiaali- ja terveysneuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse.

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.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitin asiakkailla on lähtökohtaisesti oma kontakti omaishoidon sosiaaliohjaajaan. Omaishoitajille kertyy lomapäiviä omaishoitopäätöksen mukaisesti. Sosiaaliohjaaja tekee palvelun tarpeen arvioinnin ja palvelulähetteen, jonka lyhytaikashoidon asiakasohjausryhmä käsittelee, jonka jälkeen tarjoaa lyhytaikaispaikkaa asiakkaalle omaishoitajan lomapäivien ajaksi. Omaishoitaja itse päättää, ottaako paikan vastaan. Mikäli omaishoitaja käyttää yksikön palveluita, voidaan sopia ensin tutustumiskäynti ja sen jälkeen jaksoja omaishoitajan tarpeen mukaan. Äkillisessä tilanteessa jaksolle voidaan ottaa asiakasohjauksen kautta esimerkiksi, jos omaishoitaja joutuu äkillisesti sairaalaan ja hoidettavalle tarvitaan paikka.

Ajoittain kiireellisen lyhytaikaisen huolenpidon jaksoille tulee lapsia, joilla on vammaispalvelun päätöksen lisäksi lastensuojelullinen tarve. Silloin tehdään tiivistä yhteistyötä lastensuojelun sosiaalityön kanssa.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta sekä myös asiakkaan huoltajien ja/tai vanhempien näkemys sekä omista voimavaroistaan että asiakkaan tilanteesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan

huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys 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/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitin asiakkaiden kohdalla palvelun tarpeen arvio tehdään pääasiassa omaishoidon sosiaaliohjauksen kautta. Yksikössä huomioidaan ja päivitetään huomioita, kun asiakas tulee tutuksi. Jokaiselle asiakkaalle tehdään potilastietojärjestelmään asumisen palvelusuunnitelma, johon pyritään kirjaamaan yksilöllisesti ja mahdollisimman kuvaavasti asiakkaan toimintakykyä, avun- ja ohjauksentarvetta sekä keinoja arjen sujuvuuteen. Asiakkaalta ja hänen omaiseltaan kysytään tavoista ja tottumuksista ja ne pyritään huomioimaan myös jaksolla. Suunnitelma laaditaan joko yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa tai hyväksytetään heillä. Jatkossa pyritään myös siihen, että asiakkaille on tehty toimintakykyarvio palvelusuunnitelman lisäksi.

### **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.

Asiakkaalle tai potilaalle 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 kykyjensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Se, miten varmistetaan, että asiakkaalle/potilaalle on annettu ymmärrettävällä tasolla tietoa niin palveluista, häntä koskevista asioista kuin hänen oikeuksistaan, kuvataan yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Asiakasta tai potilasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Asiakasta tai potilasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta

kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje "TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla".

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. 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. Rajoitustoimenpiteiden asianmukaisen toteuttamisen seuranta on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä jokaiselle asiakkaalle tehdään IMO-suunnitelma potilastietojärjestelmään. Suunnitelma pyritään tekemään yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa tai ainakin niin, että asiakas on osallistunut suunnitelman laatimiseen ja saanut ilmaista mielipiteensä suunnitelmasta. IMO-suunnitelmassa kuvataan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja tarkasti, kuinka ja millä keinoin asiakkaan itsemääräämisoikeutta arjessa tuetaan ja huomioidaan. Suunnitelmasta ilmenee, millä keinoin asiakas pystyy ilmaisemaan itseään. Henkilökunta perehtyy jokaisen hoidettavansa suunnitelmaan ja päivittää sen yhdessä asumisen suunnitelman kanssa puolivuositain.

Yksikössä käytetään varsin vähän rajoitustoimenpiteitä. Pääasiassa ne ovat lyhytkestoisia ja ne kirjataan potilastietojärjestelmään. Toiminnassa tavoitellaan ennaltaehkäiseviä keinoja, jotta rajoitustoimenpiteisiin ei tarvitsisi turvautua. Asiakkaat, joilla on käytössä esim. sängynlaidat öisin, on kirjattu itsemääräämisoikeutta rajoittava suunnitelma ja hyväksytetty se asiakkaan omaisilla ja kehitysvammapoliklinikan IMO-työryhmällä. Rajoitustoimenpiteistä tehdään vammaispalvelulain mukainen päätös potilastietojärjestelmään.

## **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 tulleen 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.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä asiakkaat viettävät yleensä vain lyhyitä jaksoja arjestaan. Lyhytaikaisen huolenpidon yksiköihin on suunnitteilla asiakastytyväisyyskysely, mutta sitä ei vielä ole toteutettu. Omaishoitajille tehdyssä tyytyväisyyskyselyssä lyhytaikaista huolenpitoa sivuttiin vain vähän.

Visiitissä järjestetään kaksi kertaa vuodessa omaisten päivä, minne saa tulla tutustumaan henkilöstöön ja kysymään asiakkaiden hoidosta. Tilaisuus järjestetään tietosuojasyistä yksikön ulkopuolella Sofianlehdon toimintakeskuksen tiloissa tai ulkona.

## **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 terveyspalveluissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä palautetta asiakkailta ja omaisilta tulee pääasiassa spontaanisti puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla. Palautteiden käsittelyssä ei ole ollut viivettä. Kaikki kehittämis ehdotukset sekä kiitokset käydään viikkopalaverissa läpi henkilökunnan kanssa.

## **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)

Yllä olevat tiedot löytyvät yksiköstä lääkehuoneen seinältä, josta ne voidaan antaa jos joku niitä tarvitsee.

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiossö tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettöessö tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa.

Muistutus tehdöön 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 myösköän vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltöessö ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessö”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessö. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystö. Asiakkaalle on pyynnöstö kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistö koskeviin tiedusteluihin. Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asikkaille, 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 epökohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtöä kantelun käsiteltöväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeitö asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtöä 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-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

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät ja mahdolliset lain tai määräyksen asettamat velvoitteet henkilöstön vähimmäismitoituksesta.

Henkilöstön suomen kielen taito kysytään haastattelutilanteessa ja ohjataan opiskelemaan jos suomen kieli tuottaa haasteita työelämässä.

Yksikön lapsierityisyyden vuoksi henkilöstö mitoitetaan lapsikohtaisen arvion perusteella.

### 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne
------------------------------

Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Palveluyksikön päällikkö	1	
Sairaanhoitaja	1	
Lähihoitaja	14	
Oppisopimusopiskelija	1	
Yhteensä	17	

### 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdytyksen vastuut kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan. 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 ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

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

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä palveluyksikön päällikkö on kartoittanut henkilökunnan käydyt koulutukset ja sitä kautta myös koulutuksen tarpeen. Pakollisista koulutuksista

on tehty vammaispalvelut 3 ryhmässä tarkistuslista, joka on käytössä apuna esihenkilöllä myös Visiitissä.

Perehdytys suunnitellaan yksilöllisesti Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään 1–2 perehdyttäjää, joiden vastuulla on arjen asioiden kertominen ja näyttäminen. Perehdyttäjien aiemman kokemuksen mukaan perehdytystä voi olla kolmesta päivästä useampaan viikkoon. Perehdyttäjien apuna on tarkistuslista, joka toimii muistin tukena perehdytyksessä. Esihenkilö käy ensimmäisenä päivänä läpi työehtoihin ja yksikön sääntöihin liittyvät asiat, hoitaa tunnukset, avaimet ja muut oleelliset asiat kuntoon. Koko työyhteisö on vastuussa hyvästä perehdytyksestä ja sellaisesta ilmapiiristä, missä uskaltaa kysyä apua ja neuvoa.

Yksikössä työstetään myös perehdytyskansiota, josta löytyy helposti oleelliset tiedot, puhelinnumerot ja ohjeet niin uusille kuin jo kokeneemmillekin 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 työnhyvinvointia 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. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan keskeiset yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavat menetelmät sekä vastuut selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

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

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakkoimaan 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.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä luodaan palkitsevaa ja hyvinvoivaa ilmapiiriä. Työsuojeluvalltuutettu on käynyt kokouksessa kertomassa työsuojelullisista asioista. Esihenkilö käyttää mahdollisuuksien rajoissa kannustavaa palkitsemista ja pyrkii lisäämään työhyvinvointia koko työyhteisön yhteisillä virkistyspäivillä. Jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa omasta toiminnastaan ja palavereissa korostetaankin yhdessä laadittujen sääntöjen noudattamista ja mukavaa vuorovaikutusta työpaikalla.

Yksikköä ja sen toimintaa yritetään tarkastella ulkopuolisen silmin ja riskitekijät pyritään ennakoimaan. Hajonneet välineet hävitetään asianmukaisesti ja uudet/korjatut hankitaan nopeasti. Työympäristö on yritetty rakentaa mahdollisimman riskittömäksi.

## **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 täyttyminen varmistetaan.

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

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

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. 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 astunut tartuntatautilaki (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

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

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

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä työskenteleviä henkilöitä veloitetaan ottamaan vaaditut rokotteet potilasturvallisuuden sekä mahdollisimman vähäisten sairauspoissaolojen takaamiseksi. Esihenkilö vaatii todistukset niin tuberkuloosista kuin salmonellastakin harkintansa mukaan. Henkilökuntaa muistutetaan säännöllisesti siitä, että töihin saa tulla vain terveenä.

## 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Lyhytaikaisyksikkö Visiitti toimii Sofianlehdossa, 4. kerroksessa vuoden 2025 kevääseen.

Tiloja, kulunvalvontaa ja hälytysjärjestelmiä hallinnoi Kaupunkiympäristö ja Kaupunkiympäristön isännöitsijä Marko Nielikäinen. Yksikkö on 4. kerroksessa. Yksikköön pääsee portaita ja kahdella hissillä. Joka sisäänkäynnillä on sähköinen kulunvalvontajärjestelmä, joka toimii iLoq-avaimella. Yksikössä on tiloihin kiinteänä kuuluva palonilmaisujärjestelmä sekä sprinklerit kaikissa tiloissa. Helsingin kaupunki on myös hankkinut tiloihin henkilöstöhälytys järjestelmän uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Henkilökunnalla on käytettävissä turvapainikkeet, joista hälytys menee suoraan Palmian vartiointipalveluun. Asiakashuoneissa ei ole ns. hoitajakutsu järjestelmää.

## 7.1 Toimintaympäristö

Yksikkö sijaitsee rakennuksen 4. kerroksessa. Yksikön käytössä on noin 300 neliometriä käsittävä n.1930 luvulla valmistunut vanha saneerattu osasto.

Tiloissa on 1 lääkehuone, 2 toimistoa, 11 potilashuonetta, 4 asiakas wc:tä, 1 henkilökunnan wc, 2 keittiötä joista toinen toimii henkilökunnan taukotilana, yhtenäinen ruokailu- ja oleskelutila. Tiloihin kuuluu myös muutama varasto ja siivouskomero. Tilat ovat ajan saatossa saneerattu nykyaikaisemmiksi, mutta ovat museoviraston suojelun alaisuudessa, joten suuria rakenteellisia muutoksia ei tiloihin voida tehdä (kuten uusien saniteettitilojen rakentaminen jne.). Yksikkö voi käyttää toimintakeskuksen saunatiloja iltaisin ja viikonloppuisin. Yksiköllä on aidattu piha käytössä.

## 7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

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

Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä on todettu lähinnä meluhaittaa rakenteista johtuvan kaikumisen ja äänekkäiden asiakkaiden vuoksi. Kaikumista ja melua on pyritty vähentämään tekstiileillä ja akustiikkalevyillä. Ilmanvaihto on koneellinen ja yksiköllä on omia viilentimiä kuumia säitä ajatellen, koska yksikön ikkunoita ei voi turvallisuus syistä avata tuuletusta/läpivetoa varten.

### 7.2.1 Toiminnan terveysuojelulain mukaiset riskitekijät

Sijainti ja ympäristö: yksikkö sijaitsee 4. kerroksessa, yksikköön kuljetaan asiakkaiden kanssa hissillä. Hissin ollessa epäkunnossa, kulkeminen yksikköön hankaloituu suuresti. Yksikkö sijaitsee lähellä vilkkaasti liikennöityä autotietä, yksiköstä ei ole mahdollista siirtyä ulkoilemaan aidatulle alueelle ilman karkaamisriskiä. Tämä on otettava huomioon henkilöstösuunnittelussa. Sijainti ja liikenne muodostavat ajoittain riskin asiakkaiden kanssa ulkoiltaessa. Sofianlehdon alue on aidattu, mutta aidassa on aukkoja suoraan Mäkelänkadulle ja Isonniitynkadulle, sekä toisella puolella Sofianlehdonkadulle.

Toiminnot, joihin sisältyy terveysriski: yksikössä ei ole tällaisia toimintoja.

Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät: yksikössä hoidetaan ajoittain henkilöitä, jotka kuuluvat tartuntatautien riskiryhmiin. Yksikössä saattaa myös olla samaan aikaan noin 15 henkilöä. Siksi toiminnassa korostetaan sitä, että henkilökunta ja asiakkaat saapuvat yksikköön ainoastaan terveenä.

Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset: Yksikkö on saanut uudet tilat ja yhdistetään Harbonkadun lyhytaikaisyksikön kanssa ensi vuoden keväällä.

Huoneiston korjaustarpeet: Hissit ovat jatkuvasti epäkunnossa, pohjoisen puolen ikkunaremontti viivästynyt museoviraston korjaustoimenpidevaatimusten vuoksi. Ikkunoissa eristeenä vanhaa pellavarivettä, joka saattaa aiheuttaa oireita ihmisille.

Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys: pinnat ja tilat on suunniteltu niin, että ne ovat mahdollisimman helppo pitää puhtaana.

Haittaeläimet ja tuholaiset: tällaisista ei ole ollut merkkejä yksikössä.

Talousvesi ja käyttövesi: vedenlaatu on ollut tasaista ja hyvää.

### **7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy**

Toiminta ja tilojen riittävyys sekä soveltuvuus toimintaan nähdessä: pyritään jo tutustumiskäynnin yhteydessä selvittämään tilojen soveltuvuus asiakkaan tarpeisiin ja ohjataan tarvittaessa toiseen yksikköön, mikäli tilat eivät ole soveltuvat.

Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty: Tehdään yhteistyötä isännöitsijän kanssa ja otetaan selvää asioista. Toistaiseksi isännöitsijä on varsin aktiivisesti informoinut huolloista ja korjauksista.

Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus: omalla perehdytyksellä pyritään turvaamaan tiedonkulku. Kirjallisesti löytyy ohjeita mm. pelastussuunnitelmassa, kuinka eri tilanteissa (kuten sähkökatkos) tulee toimia.

Tilojen siisteys, järjestys ja hygieenisuus (mm. siivoussuunnitelma ja toteutumisen seuranta, tekstiilihuollon ohjeistus; lelujen, liikuntavälineiden ym. puhdistus): jatketaan sujuvaa yhteistyötä siivouspalveluiden palveluntuottajan kanssa ja seurataan siisteyden tasoa.

Huoltosuunnitelmat kiinteistöön ja teknisiin laitteisiin liittyen (mm. ilmanvaihtolaitteiden nuohous ja puhdistus, tilojen korjaukset/toimivuus, käyttövesijärjestelmän toimivuuden seuranta ja ylläpito): Huoltosuunnitelmat tulevat kiinteistöhuollon ja isännöitsijän toimesta. Päivitykset on tehty asianmukaisesti.

Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta: päivittäisessä arjessa huomioidaan.

Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen: kaupungin yleisten ohjeiden mukaisesti.

Haittaeläimien ja tuohyönteisten torjunta: pyritään ennakoimaan ja estämään nämä tiedottamalla omaisia ja tarkkailemalla esim. asiakkaiden tavaroita, vaatteita ja laukkuja hyönteisten varalta.

## **7.3 Ympäristötyö**

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat,

kuten toimialan kestävän kehityksen ohjelma. Tavoitteet jalkautetaan toimialan omiksi toimenpiteiksi taloussuunnittelun ja toimintasuunnitelmien sekä toimialan kestävän 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 vastaanottopaikkaan. 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 siivousohjelmien 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.

Yksikön ekotukihenkilö on Steffi Acasio. Yksikössä lajitellaan lasi-, metalli-, pahvi-, paperi-, bio- ja muovijäte. Eri jätteille on selkeästi merkityt omat keräys astiat. Taloyhtiön roskakatoksessa on näille kaikille myös erilliset jäteastiat, joihin roskat yksiköstä viedään. Kierrätyspullot ja -tölkit viedään kierrätyspisteeseen. Paristot toimitetaan omaan keräyspisteeseen. Lajittelun ja kierrätyksen ohjeistaminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Yksikössä käytettäviä kemikaaleja ovat yleispuhdistusaineet, pyykin- ja tiskienpesuaineet, käsisäippuat ja desinfiointiaineet. Puhdistusaineet säilytetään lukitussa varastossa ja pyykinpesuaine säilytetään lukollisessa huoneessa pesukoneen vieressä. Näistä ei aiemmin ole ollut kemikaaliluettelo, mutta sellainen laaditaan syksyn 2024 aikana asianmukaisesti.

## 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.

Yksikössä ei ole kameroita eikä kameravalvontaa. Yksikköön pääsee sisään ja ulos ainoastaan kulkuavaimella. Kulunvalvonnasta vastaa Stanley yhdessä Kaupunkiympäristön kanssa, eikä valvonta ole esihenkilön hyödynnettävissä. Ainoastaan poikkeustilanteissa (rikosta tai väärinkäytöstä epäiltäessä) voidaan kulunvalvonnan tiedot tarkistaa. Kulunvalvontaa, avaimia ja kulkulätkiä hallinnoi Kaupunkiympäristö.

Tiloihin on asennettu henkilökunnan turvallisuutta parantamaan hälytysjärjestelmä, joka on yhteydessä Palmian vartiointiliikkeeseen. Henkilökunnalle on turvapainikkeet/rannekkeet, joista ei ole Visiitissä hyötyä koska hälytykset voi kuitata vain alakerran toimitiloista, minne meillä ei ole pääsyä virka-ajan ulkopuolella.

## 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.

Yksikössä alihankintana toteutetaan siivouspalvelut. Sopimus on tehty HUS-runkopalveluiden kanssa ja he ovat kilpailuttaneet palveluntuottajat. Lyhytaikaisyksikkö Visiitissä siivouspalveluita tuottaa Palmia. Palveluyksikön päällikkö kiertää palveluntuottajan esihenkilön kanssa tarvittaessa tilat ja käy läpi palvelun laadun. Yksikön varastotilauksjärjestelmä Valtti on HUS keskusvarastolta tilattavien tuotteiden tilausjärjestelmä. Samoin lääketoimitukset ovat Hus apteekkipalveluista, Visiitissä vain enteraaliset ravintoliuokset tilataan yksikköön.

### 7.5.1 Kuljetukset

Asiakkaiden kuljetukset hoituvat pääasiassa kaupungin kuljetuspalvelun kautta. Asiakkaiden kuljetusten tilaaminen on omaisten ja koulujen/päiväkotien vastuulla. Mikäli asiakas tarvitsee yllättäen kuljetusta, voidaan käyttää kaupungin taksikortteja. Ensisijaisesti omaishoitaja on kuitenkin velvollinen järjestämään asiakkaan kuljetukset niin lääkärikäynneille kuin harrastuksiinkin.

### 7.5.2 Ateriapalvelut

Yksikköön tilataan Palvelukeskus Helsingiltä pakastettuja aterioita sekä muita tuotteita. Ateriat tilataan viikoittaisen ruokalistan mukaan. Ruokalista ja määrät pyritään suunnittelemaan yksikössä olevien asiakkaiden tarpeen ja määrän mukaan. Ateriat toimitetaan isommissa astioissa ja ne lämmitetään yksikössä. Yksittäisiä aterioita ei tilata.

Keittiössä on seuranta mm. ruokien lämpötiloja varten. Asiakkaiden ruokavaliotiedot löytyvät keittiön kaapin oven sisäpinnasta.

## **8 Omavalvonnan seuranta**

### **8.1 Raportointi**

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 terveystieteiden omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista.

Lyhytaikaisyksikkö Visiitin omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Vuodelle 2024 asetettiin toiminnalle useita tavoitteita valvontakäynnillä tehtyjen huomioiden ja havaintojen pohjalta. Tavoitteet liittyivät pitkälti IMO-osaamisen vahvistamiseen, kirjaamisen vahvistamiseen ja tilojen viihtyvyyden lisäämiseen. Koulutuksia on kohdennettu havaintojen perusteella ja tullaan jatkossakin kohdentamaan nimenomaan kommunikaatiota tukeviin keinoihin ja asiakkaiden osallistamisen tukemiseen.

### **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.

Anu Kontula  
Palveluyksikön päällikkö  
Lyhytaikaisyksikkö Visiitti

Tuomo Ratinen  
Vammaispalvelujen päällikkö  
Erityisen vaativat palvelut  
Vammaispalvelut 3

Suunnitelma hyväksytty 20.11.2024, allekirjoitettu versio löytyy yksikön lääkehuoneesta.



**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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