



## Hampurinkujan asuntoryhmän omavalvontasuunnitelma

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>7</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	9
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	9
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>12</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	12
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	13
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	14
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	17
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	17
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	18
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	19
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	19
4.4	Lääkehoito	20
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	21
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	22
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>23</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	23
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	24
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	25
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	26
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	27
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	28
5.7	Muistutukset ja kantelut	28
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>29</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	29
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	30
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	31
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	31
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	33
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>33</b>
7.1	Toimintaympäristö	34
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	35
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	35
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	35
7.3	Ympäristötyö	36
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	37
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	37
7.5.1	Kuljetukset	37
7.5.2	Ateriapalvelut	38
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>38</b>
8.1	Raportointi	38
8.2	Arkistointi ja viestintä	39
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	39

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Hampurinkujan asuntoryhmä
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Hampurinkujan asuntoryhmä tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 20 kehitysvammaiselle aikuiselle henkilölle. Lisäksi asuntoryhmään kuuluu seitsemän tuetun palvelun asuntoa.  Palvelua tarjotaan suomen kielellä.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omaevalvontasuunnitelma on tehty yhdessä henkilöstön kanssa heinä-syyskuussa 2024. Seuraavan kerran omaevalvontasuunnitelma päivitetään syyskuussa 2025 tai tarvittaessa, jos toiminnassa tulee suurempia muutoksia. Omaevalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	Palveluyksikön päällikkö on Johanna Mäki Henkilöstörakenne: yhteensä 19 vakanssia, 1 johtava ohjaaja, asiakastyössä 12 lähihoitajaa, 1 sosionomia, 1 sairaanhoitaja (tällä hetkellä vakanssilla ei ole työntekijää, haku avattu syyskuussa 2024), 2 hoiva-avustajaa ja 2 lähihoitajaoppisopimusopiskelijaa vahvuudessa sekä tukipalvelutyöntekijöitä ja lisäksi yksikön päällikkö.

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Hamburgsgrändens bostadsgrupp
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Hamburgsgrändens bostadsgrupp erbjuder serviceboende med heldygnsomsorg och stödboende 20 klienter.  Bostadsgruppen är vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning  Servicen erbjuds på finska
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Planen för egenkontroll är gjord tillsammans med personalen i juli-september 2024. Planen uppdateras följande gång 09/2025. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	Enhetschefen är Johanna Mäki  Personalstruktur: sammanlagt 19 vakanser riktade till klientarbete, varav 12 närvårdare, 2 socionomer, 1 sjukskötare, 2 vårdbiträden, 2 lärlingar och samt stödpersonal.

# 1 Palveluntuottaja

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

Hampurinkujan 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. Hampurinkujan asuntoryhmän esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Johanna Mäki.

## 1.1 Palvelun kuvaus

Hampurinkujan asuntoryhmä tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua aikuisille ja ikääntyville kehitysvammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea päivittäisissä toimissaan sekä asioinneissa kodin ulkopuolella. Hampurinkujan asuntoryhmä tarjoaa asiakkaiden tuen tarpeitten mukaan joko ympärivuorokautista palveluasumista tai tuettua palveluasumista. Hampurinkujan asuntoryhmässä on 20 ympärivuorokautisen palvelun asuntoa, lisäksi Hampurinkujan asuntoryhmään kuuluu seitsemän tuettua palvelun asuntoa, jotka sijaitsevat muutaman korttelin päässä Välimerenkadulla.

Ohjaajien antama tuki on moninaista, tavoitteellista, sekä jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä. Ohjaajat avustavat ja ohjaavat asiakasta päivittäisissä toimissa, avustavat ulkoilussa, asioimiskäynneillä ja esimerkiksi terveydenhoitoon liittyvillä käynneillä ym. Hampurinkujalla suurin osa asiakkaista tarvitsee saattajan kodin ulkopuolella liikkumiseen. Asuntoryhmässä vietetään yhteisesti syntymäpäiviä sekä juhlapyhiä. Asiakkaille ollaan käynnistämässä myös viriketoimintaa.

## 1.2 Yksikön tiedot

Hampurinkujan asuntoryhmä

Yksikön vastuhenkilö: Johanna Mäki, palveluyksikön päällikkö, johanna.maki@hel.fi  
p. 09 310 42508

Yksikön puhelinnumero: ohjaajat 09 310 74273

Yksikön katuosoite:

PL-numero: PL 22801

Postinumero: 00220

Postitoimipaikka: Helsinki

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

Käyntiosoite: Toinen Linja 4 A.

Y-tunnus 0201256-6

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

### Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimialojamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen.
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksiensa hoidosta.
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee.
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioitettavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan.
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta.
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen.

## **Ekologisuus**

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten.
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestäväää kehitystä.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen.
- Heitteille ei jätetä ketään.
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti.

## **Taloudellisuus**

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti.
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella.
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin.

## **Turvallisuus**

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa.
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin.
- Asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä.
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti.
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.

## **Osallisuus ja osallistuminen**

- Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia.

## **Yrittäjämielisyys**

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaistaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen.
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta.
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja.

Hampurinkujan asuntoryhmässä toiminta-ajatuksena on, että vammaisten asumispalvelujen toiminta lähtee asiakkaan tarpeesta. Tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta siten, että asiakas voi viettää mahdollisimman itsenäistä elämää kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan.

Hampurinkujan asuntoryhmässä tätä toiminta-ajatusta toteutetaan päivittäisessä työkentelyssä huomioimalla asiakaslähtöisyyttä kaikessa toiminnassa ja päätöksenteossa sekä edistämällä asiakkaan osallisuutta. Toiminta on ohjausta, neuvontaa ja avustamista erilaisissa arkipäivän asioissa. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu oma yksilöllinen palvelujen toteuttamissuunnitelma sekä asumisen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmien ajantasaisuudesta vastaa asiakkaalle nimetty omahoitaja yhdessä yksikön sairaanhoitajan, johtavan ohjaajan ja sosionomin kanssa sekä sosiaalityöntekijä. Suunnitelmien ja tavoitteiden laatimisessa kuullaan aina asiakasta ja annetaan hänelle vaikuttamismahdollisuus itseänsä koskeviin asioihin. Asiakkaan niin halutessa myös omaisia kuullaan suunnitelmien laatimisessa.

Hampurinkujan asuntoryhmässä asiakkaisiin kohdistuvia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan, kun erityishuollossa oleva ei itse kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia ja rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi ja muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia taikka riittäviä. Kaikkien näiden edellytysten on oltava yhtä aikaa voimassa. Sen lisäksi kunkin yksittäisen rajoitustoimenpiteen osalta on arvioitava, ovatko perusteet toimenpiteen käytölle olemassa juuri siinä tilanteessa. Rajoitustoimenpiteiden käytöstä löytyy tarkemmin KVL 42 d§:sta ja IMO-käsikirjasta.

Hampurinkujan asuntoryhmässä asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön, samaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön esihenkilöön tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön esihenkilölle tai vammaispalvelujen päällikölle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Toimintayksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta tai työyhteisön jäsentä kohtaan.

Vammaisille ja kehitysvammaisille järjestettävät palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta toimintayksikön työntekijöille ja esihenkilölle sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Hampurinkujan asuntoryhmässä pidetään säännöllisesti kerran viikossa sairaanhoitajan vetämä asiakaskokous, jossa käsitellään asiakkaiden asioita. Suunnitelmissa on myös asiakkaiden kanssa pidettävä yhteiskokous, jossa asiakkaat voivat osallistua yksikön toiminnan kehittämiseen. Lisäksi suunnitellaan järjestettäväksi omaisten iltoja, joissa voidaan käsitellä yksikön yhteisiä asioita.

### 3 Riskien hallinta

**Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Toiminnan**



**kohtaamat sisäiset ja ulkoiset tekijät ja vaikutteet, jotka luovat epävarmuutta kokonaistoiminnan tai sen osien (yksittäisten palvelujen) toteutumiseen tai vaarantavat toiminnan toteutumista suunnitellussa laajuudessa tai aikataulussa, kutsutaan riskeiksi. 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.**

Hampurinkujan asuntoryhmässä asiakasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oman toimintansa kehittämistä varten. SPro- ja HaiPro-ilmoitukset käsitellään yksikössä erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia.

Hampurinkujan asuntoryhmän tunnistetut toimintaa oleellisesti koskevat riskit ovat kuvattuina yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa. Tunnistettujen riskien lisäksi suunnitelmaan on kirjattu keinot niiden ehkäisyyn, toimenpiteet riskin toteutuessa sekä kehittämistoimenpiteet.

Suunnitelma on tulostettuna toimistossa Pelastus- ja turvallisuuskansiossa sekä sähköisenä yksikön omavalvontakansiossa teamsissa.

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

**Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat Työsuojelupakissa. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite.**

Hampurinkujan asuntoryhmän turvallisuusasioiden vastuuhenkilönä on tällä hetkellä yhteistoimintavastaava Nora Repo-Saeed. Hän tekee esihenkilön kanssa vuosittain vaarojen arviointikyselyn ja toteuttaa esihenkilön kanssa turvallisuuskävelyjä. Turvallisuusvastaavia nimetään myöhemmin useampia henkilökunnan keskuudesta.

Hampurinkujan asuntoryhmässä vaarojen arviointi tehdään 1-2 kertaa vuodessa. Esihenkilö lähettää kaikille työntekijöille vaarojen arviointi-lomakkeen sähköisesti täytettäväksi. Kysely on yleensä auki työntekijöille kaksi viikkoa, jonka jälkeen työryhmä (palveluyksikön päällikkö, yhteistoimintavastaava ja 1-2 työntekijää) käyvät läpi kyselyn tulokset. Esihenkilö huolehtii, että mahdolliset korjaukset tulevat tehdyiksi. Tämän jälkeen valmis kysely käsitellään työyhteisöpalaverissa. Toimenpiteiden korjausta seurataan asetetuilla määräajoilla, jolloin muutosten pitäisi olla valmiita.

Tulostettu vaarojen arviointi-kysely on henkilökunnana nähtävillä toimistossa turvallisuukskansiossa.

## 3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmissa sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu. Valmiussuunnitelmat ovat kuitenkin salassa pidettäviä asiakirjoja, eikä hallintomenettelyjen tai toimintatapojen konkreettisia muutostoimenpiteitä kirjoiteta siksi julkaistavaan omavalvontasuunnitelmaan, vaan siihen kirjataan vain kyseisen dokumentin olemassaolo ja päivitysajankohta.

Asuntoryhmän pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa on huomioitu poikkeustilanteisiin varautuminen. Suunnitelmasta löytyy toimintaohjeet erilaisiin mahdollisiin poikkeustilanteisiin. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä asuntoryhmän pelastus- ja turvallisuussuunnitelmaan, jotta on tiedossa toimintaohjeet ja niiden löytyminen poikkeustilanteessa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.

Edellinen turvallisuuskävely on tehty tammikuussa 2024. silloin on läpikäyty hätäpoistumistiet, käsisammuttimen ja sammutuspeittojen sijainnit.

Poikkeusoloihin varautumista käsitellään asuntoryhmän työyhteisökokouksissa ja suunnitelman läpikäyminen kuuluu aina uuden työntekijän perehdytykseen. Asuntoryhmään on hankittu otsalamppuja ja taskulamppuja sähkökatkojen varalle, lisäksi jokaisen työntekijällä on velvollisuus kirjautua kerran kuukaudessa Apotin jatkuvuustyöasemalle. Tämä mahdollistaa asiakastietojen näkymisen, jos koko tietojärjestelmä kaatuu. Jatkuvuustyöasema on esihenkilön huoneessa samoin kuin otsalamput ja taskulamput. Esihenkilön huoneeseen henkilöstöllä on vapaa pääsy.

Pelastuslaitoksen vetämä poistumisharjoitus ja turvallisuuskävely ovat suunnitteilla syksylle 2024.

Viidellä huonosti liikkuvalla asiakkalla on sängyssä pelastuslakanat. Suunnitelmissa on hankkia kaikille asiakkaille pelastuslakanat. Asiakkailta on omat keittotilat, mutta hellan käyttö on sallittu vain ohjaajan läsnäollessa, sulakkeet on muulloin kytketty pois päältä.

## 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 veloitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta, kuten kuka on rekisterinpitäjä, mitä tarkoitusta varten rekisteröidyn henkilötietoja tarvitaan, kuinka kauan henkilötietoja tarvitaan, luovutetaanko henkilötietoja eteenpäin tai siirretäänkö niitä ETA-maiden ulkopuolelle sekä miten rekisteröity voi käyttää henkilötietoihin liittyviä oikeuksiaan. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin

verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Selosteen sisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa.

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojaan vastuuhenkilölle.

Hampurinkujan asuntoryhmässä työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Ohjeet löytyvät uuden työntekijän perehdytysoppaasta, mikä on vielä työn alla (syyskuu 2024). Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystietojen potilasasiakirjojen tietosuojat”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Lähiesihenkilö valvoo Hampurinkujan asuntoryhmän toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Yksikössä on käytössä tietoturvasäiliö, jonne kaikki tarpeettomat, asiakkaita koskevat asiakirjat hävitetään sekä oma säiliö muovisille tietoturvajätteille (annosjakelupussit). Hampurinkujan asuntoryhmän työntekijät suorittavat Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan DigiABC Tietoturva, tietosuojat, tiedonhallinta ja tiedon luokittelu -peruskoulutuksen, joka löytyy Onni -koulutuskalenterista. Hampurinkujan asuntoryhmän perehdytysmateriaaleissa tullaan myös huomioimaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat, jotka käydään läpi uuden työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä.

Tietosuojakäsikirja löytyy Hampurinkujan asuntoryhmän omavalvontasuunnitelman kanssa samasta kansioista.

## **Tietosuojat**

*Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä. Tietosuojat tarkoittaa, että ihmisten henkilötietoja tulee käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Kyse on siis henkilötietojen suojelusta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea tietoa, jolla yksin tai yhdessä muun tiedon kanssa ihminen voidaan tunnistaa. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja osoite. Myös sijaintitieto, verkkotunnistetieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja.*

## **Tietoturva**

*Tietoturvasuojat kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Hampurinkujan asuntoryhmän tietoturvan kannalta olennaisin asia on Apotti-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Henkilökunta saa tarvittavan koulutuksen-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan Hampurinkujalla työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on järjestelmään omat henkilökohtaiset tunnuksensa, jotka luovuttaa yksikön esihenkilö. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Työntekijät käsittelevät ainoastaan omien asiakkaidensa tietoja. Kirjauk-*

*sissa ei mainita muiden henkilöiden, eikä henkilökohtaisia tietoja. Työsuhteen päättyessä yksikön esihenkilö huolehtii työntekijän tunnusten sulkemisesta. Kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Tarvittavat ja määrältään vähäiset asiakastietoja sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa toimistoissa. Tarpeettomat paperit laitetaan tietoturvajätesäiliöön.*

**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**

Hampurinkujan asuntoryhmän toiminnan henkilörekisteri on Vammaispalvelujen asiakasrekisteri. Se löytyy intrasta <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/Rekisteriselosteet/Sotepe/Vammaispalvelujen%20asiakasrekisteri.pdf> sekä paperiversio Hampurinkujan omavalvontasuunnitelmakansiosta. Hampurinkujan asuntoryhmän työntekijät käsittelevät henkilötietoja Vammaispalvelujen asiakasrekisterin rekisteriselosteen mukaisesti.

Yksikön työntekijät ovat tietoisia, että ilmoitusvelvollisuus koskettaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, jotka työskentelevät sosiaalihuollon palveluissa. Käytössä olevat ilmoitusjärjestelmät ovat HaiPro -potilasturvallisuusilmoitukset, SPro sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitukset sekä Työsuojelupakki työturvallisuuden turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen.

### **3.3.1. Apotti-asiakastietojärjestelmä**

Hampurinkujan asuntoryhmässä on käytössä Apotti-asiakastietojärjestelmä, jonne kirjataan ohjeiden mukaan kaikki asiakkaisiin liittyvät tiedot. Järjestelmään kirjataan esimerkiksi päivittäiskirjaukset, asumisen toteuttamissuunnitelmat sekä itsemääräämissuunnitelmat. Ohjeet löytyvät Apotista Apotti-oppaasta, Apotin Tukiportaalista.

Palveluyksikön päällikkö (tai johtava ohjaaja mahdollisesti tulevaisuudessa) luo työntekijöille käyttöoikeudet Apotti-järjestelmään, myös opiskelijoille tehdään omat tunnukset. Vammaispalveluissa on yhteisesti linjatut käyttäjäroolit työntekijän ammatin mukaan, jota kautta käyttöoikeudet järjestelmään tulevat näkyviin ja ovat tehtävien mukaiset. Työsuhteen päättyessä palveluyksikön päällikkö (tai johtava ohjaaja) huolehtii käyttöoikeuden päättämisestä

Työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojärjestelmän käytössä sekä olemaan käyttämättä järjestelmää muuhun kuin työtehtävien hoitoon. Lisäksi työntekijä sitoutuu käsittelemään vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin hänellä on asiakassuhde tai muu perusteltu syy. Työntekijän vaitiolovelvollisuus koskee kaikkea asiakastietojärjestelmässä olevaa tietoa. Asiakkaita koskevien tietojen käsittely vaatii aina ammatillista harkintaa. Työntekijän tulee kyetä arvioimaan, mitä tietoja hän todella tarvitsee työtehtäviensä hoitamiseen. Asiakaskertomukseen kirjataan ainoastaan asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta oleelliset asiat. Asiakasta koskevat tiedot päivitetään viipymättä ja päivittäiskirjaukset tehdään mahdollisimman reaaliaikaisesti.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intranetistä löytyy Apotti-järjestelmään liittyviä, ohjeita oppaita sekä koulutusvideoita, sieltä löytyy myös Tieto-

suojakäsikirja, joka on jokaisen asuntoryhmässä työskentelevän ja henkilötietoja käsittelevän käytävä lukemassa. Vammaisten asumispalveluihin on tehty oma kirjaamisopas, joka on sähköisesti saatavilla myös intranetistä, lisäksi kirjaamisopas on tulostettuna Hampurinkujan asuntoryhmän toimiston Apotti-seinällä. Päivittäiskirjaamisessa tukena asuntoryhmässä on kaksi Apotti-tukihenkilöä. Kirjaamisen laatua seurataan palveluyksikön päällikön, johtavan ohjaajan ja Apotti-tukihenkilön tekemällä auditoinnilla kaksi kertaa vuodessa.

Hampurinkujan asuntoryhmän viikoittaisissa työyhteisöpalavereissa käsitellään myös Apottiin liittyviä asioita. Työyhteisöön tuodaan kirjaamiseen liittyviä asioita tiedoksi eri kokouksista, kuten esihenkilö- tai Apotti-tukihenkilöiden tapaamisista.

## 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.**

Hampurinkujan asuntoryhmän henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro -potilasturvallisuusilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään yksikön työyhteisökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilön toimesta. Vammaispalveluiden esihenkilökokouksessa HaiPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

Lääkehoitoon liittyvissä HaiPro -potilasturvallisuusilmoituksissa yksikön sairaanhoitaja kerää tietoa tapahtuneesta ja järjestää koulutusta henkilökunnalle, jotta pystytään jatkossa ehkäisemään uudet lääkehoitoon liittyvät ilmoitukset.

### 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 sosiaali- ja terveyspalveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.**

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

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

Hampurinkujan asuntoryhmässä henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro -potilasturvallisuusilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään yksikön työyhteisökokouksissa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilön toimesta. Vammaispalveluiden esihenkilökokouksessa HaiPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

Tehty SPro ilmoitus ei ole myöskään este hyvän yhteistyön rakentamiselle, vaikka se koskisi yhteistyökumppaniamme. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Vammaistyön palvelujen esihenkilökokouksessa SPro tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä

Hampurinkujan asuntoryhmässä on käytössä työsuojelupakki. Yksikössä on yhteisesti sovittu, että kaikki haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään työyhteisökokouksessa esihenkilön johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti esihenkilön toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Vammaistyön palvelujen esihenkilökokouksessa työsuojelupakin tilastot käsitellään puolivuositain ja sovitaan tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi läikehoito-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 (kuten kotiutuksen tarkistuslista; työntekijän tarkistuslista) kirjaamiskäytänteet, asiakkaan/potilaan tunnistaminen sekä menetelmät (esim. ISBAR) tiedonkulun varmistamisessa. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevat prosessit, toimintatavat ja menetelmät.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

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

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi Hampurinkujan asuntoryhmän esihenkilölle, joka aloittaa ilmoituksen käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Hampurinkujan asuntoryhmän henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro-ilmoitus aina tarvittaessa, sekä sovittu säännönmukaisuuksia, joista tehdään aina HaiPro-ilmoitukset (mm. lääkehoitoon liittyvät asiat). Kaikki ilmoitukset käsitellään yhdessä esihenkilön johdolla ja pohditaan vaativatko tilanteet toimenpiteitä, sekä miten vastaavat tilanteet voidaan tulevaisuudessa välttää.

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro järjestelmässä havaitessaan epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen Hampurinkujan asuntoryhmän esihenkilölle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Esihenkilön 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- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta. Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Työsuojelupakki on työntekijöiden työväline turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Työsuojelupakki on työväline myös johdolle, esihenkilölle sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Hampurinkujan asuntoryhmässä työsuojelupakki on koko henkilöstön käytössä. Työntekijöitä on rohkaistu ja ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa, sekä sovittu säännönmukaisuuksista, joissa tehdään aina työsuojelupakki-ilmoitukset. Myös nämä käsitellään aina viikoittaisissa työyhteisöpalavereissa esihenkilön johdolla.

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

**Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) 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 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. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien

varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden

päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määrittellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamavainojen

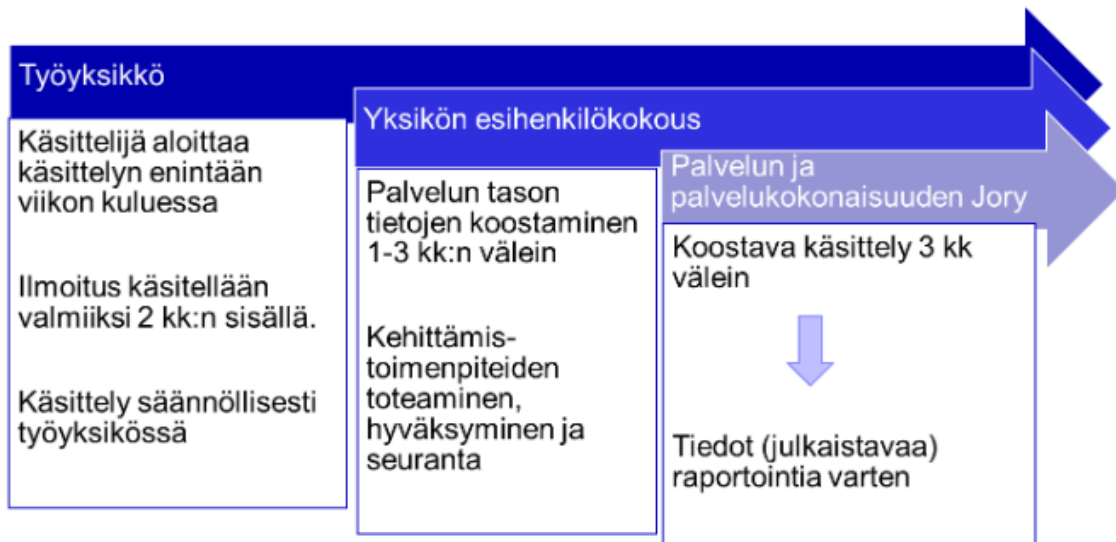
perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

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 raportointi kehittämistoimenpiteistä.

Työyksikön kokouksissa esim. 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 pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokousten asialistalla.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
HaiPro	Henkilöstön työyhteisökokous	viikottain tarvittaessa	Esihenkilö
SPro	Henkilöstön työyhteisökokous	viikottain tarvittaessa	Esihenkilö
Työsuojelupakki	Välitön hetipurku/työyhteisökokous	viikottain tarvittaessa	Esihenkilö





Yksikön (organisaation taso 4) ja alayksikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakas- ja/tai potilasturvallisuuden tilaa ja yksikön toimintaa koskevia epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti, kuitenkin vähintään 4 kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken.

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

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

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

Hampurinkujan asuntoryhmässä on sovittu, että HaiPro tai Työsuojelupakki -ilmoituksen tekee välittömästi tai mahdollisimman pian se työntekijä, joka poikkeaman havaitsee. Jos kyse on sijaisesta tai uudesta työntekijästä, ilmoituksen voi tehdä yhteistyössä kokeneemman / vakituisen työntekijän kanssa.

Esihenkilö käy saamansa ilmoitukset läpi ja tuo ne sitten käsittelyyn työyhteisöpalaveriin yhteisesti palaveripäivänä työvuorossa olevan henkilökunnan kanssa.

Työyhteisöpalaverissa keskustellaan ilmoituksissa esiin tulleista asioista, mietitään yhdessä mahdollisia syitä vahingon sattumiseen ja erityisesti keinoja välttää vastaavan vir-

heen tapahtuminen uudelleen. Palaverimuistioon kirjataan käsitellyt ilmoitukset ja niiden johdosta mahdollisesti tehdyt päätökset muutoksista toimintatapoihin, jotta myös vapailla olevat työntekijät voivat tutustua käsiteltyihin asioihin.

## 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 uhannutta, 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.

Työsuojelupakki on työväline niin työntekijöille, esihenkilölle, johdolle sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Esihenkilö ottaa vetovastuun vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyssä sellaisen sattuessa. Hampurinkujan asuntoryhmässä noudatetaan voimassa olevaa ohjetta (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) ja pyytää tarvittaessa apua. Henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään aina kaikissa, pienissä ja isoissa, turvallisuuspoikkeamatilanteissa HaiPro ja Työsuojelupakki-ilmoitukset, esihenkilö käy ne läpi ja arvioi niiden vakavuuden. HaiProssa on erillinen lisäosa, jota käytetään vakavien vaaratapahtumien selvittelyssä. Vakavan vaaratapahtuman voi lisätä myös jälkikäteen HaiProon, jos HaiPro on jäänyt jostain syystä tekemättä ja esihenkilö katsoo, että tapauksen selvittely HaiPron lisäosan avulla kehittää työyhteisön turvallisuutta.

## 4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

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

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

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

Hampurinkujan asuntoryhmässä päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Apotti -asiakastietojärjestelmään. Apottiin tehdään jokaiselle Hampurinkujan asuntoryhmän asukkaalle *Asumisen toteuttamisen suunnitelma* ASTO. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn / avun tarpeen / voimien olennaisesti muuttuessa. Arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys palveluntarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Asumisen toteuttamisen suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. Hän voi tarvittaessa tuoda asiakkaan suunnitelmaan liittyviä asioita työyhteisöpalaveriin yhdessä keskusteltaviksi. Omahoitajan tehtäviin kuuluu myös paneutua oman asiakkaansa asioihin ja huolehtia, että kaikilla työntekijöillä on tieto juuri kyseisen asiakkaan erityisistä tarpeista johtuvista yhdessä sovituista hoitoon ja ohjaukseen liittyvistä erityisistä ohjeista. Se tapahtuu esimerkiksi tuomalla päivitetty Asumisen toteuttamisen suunnitelma asiakaspalaveriin läpikäytäväksi.

Hampurinkujalla sairaanhoitajan työtehtäviin kuuluu asiakkaiden terveyden seuranta ja lähihoitajien ohjeistaminen sopiviin toimintatapoihin asiakkaiden terveyden edistämiseksi. Toisaalta jokaisen asiakastyötä tekevän hoitajan on tuotava havaitsemiaan epäkohtia asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sairaanhoitajan tietoon. Tällä hetkellä Hampurinkujan asuntoryhmässä ei ole saatu sairaanhoitajan vakanssille työntekijää, minkä takia yksikössä on ollut sairaanhoitaja Medizonen (henkilöstön vuokraus) kautta, lisäksi on voitu konsultoida vammaispalveluiden vastaavaa sairaanhoitajaa, jonka asemapaikka on Kankarepolun ryhmäkoti. Hampurinkujan asuntoryhmän asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Asiakkaat käyttävät ensisijaisesti julkista terveydenhoitoa. Lähin terveysasema on Ruoholahden terveysasema. Yhteistyö on toiminut hyvin terveysaseman kanssa.

Kehitysvammapoliklinikan palvelut ovat myös asiakkaiden käytettävissä kehitysvammaisuuteen liittyvissä asioissa. Asiakkaiden kehitysvammaisuuteen ja epilepsiaan liittyvät lääkäripalvelua tarvitsevat asiat hoidetaan Kehitysvammapoliklinikalla. Asiakkaiden lääkereseptien uusimista hoitajat pyytävät Apotin työkoriviestillä tai soittamalla joko Ruoholahden terveysasemalle tai Kehitysvammapoliklinikalle sen mukaan kumman määräämästä lääkkeestä on kysymys.

Asiakkaiden hammashoito tapahtuu Kalasataman hammashoitolassa. Sinne asiakas menee yhden hoitajan saattamana taksilla.

Asiakkaan sairastuessa soitetaan Ruoholahden terveysaseman takaisinsoittopalveluun, p. 09-310 47366 (ma-pe klo 8-16). Kehitysvammapoliklinikkaan saa yhteyden joko Apotin työkoriviestillä kehitysvammapoliklinikan sairaanhoitajalle tai soittamalla kehitysvammapoliklinikan sairaanhoitajien puhelinneuvontaan, p. 09 310 40400 (ma, ti, to ja pe klo 9–11).

Päivystysapua asiakkaamme saavat Haartmanin päivystyksestä. Haartmanin sairaalassa hoidetaan ympäri vuorokauden vaativaa kiireellistä hoitoa tarvitsevia potilaita. Siellä hoidetaan iltaisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä myös asiakkaita, joiden sairaus tai

vamma ei voi odottaa oman terveysaseman aukeamista. Päivystysapu-puhelinpalvelusta p. 116 117 saa terveydenhuollon ammattilaisen apua, neuvoja ja ohjeita ympäri vuorokauden. Päivystysapuun tulisi soittaa ennen päivystykseen hakeutumista. Haartmanin sairaala toimii osoitteessa Haartmaninkatu 4. Päivystyksen tiedot osoitteessa: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/sairaalat-japoliklinikat/haartmanin-sairaala>. **Vakavissa ja äkillisissä sairastapauksissa ja vammoissa tulee soittaa Hätäkeskukseen 112.**

Hampurinkujan asuntoryhmällä on käytettävissään Liikkuva hoitaja eli Lihon palvelut arkisin klo 15–21 ja viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8–21. Lihon käytöstä on erillinen ohje toimiston seinällä.

Hampurinkujan asuntoryhmän työntekijät seuraavat asiakkaiden terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia päivittäin. Niihin liittyvät asiat kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään.

### 4.3.2 Ravitseminen

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

Hampurinkujan asuntoryhmässä on käytössä ateriapalvelu. Asiakkaat saavat aamu- ja iltapalan, lounaan, päiväkahvin ja päivällisen sekä tarvittaessa välipalaa. Helsingin palvelukeskus toimittaa suurimman osan pääruuista suurtalouspakkauksissa kylminä tai pakasteina kolme kertaa viikossa. Lisäksi ruokia tilataan esimerkiksi asukkaiden toiveiden mukaan kerran viikossa Metrotukusta, samoin kuin aamu- ja iltapaloilla tarjottavia ruoka-aineita. Maitotuotteet asuntoryhmään toimittaa Valio kerran viikossa. Hampurinkujan asuntoryhmään on laadittu elintarvikeomavalvontasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain (viimeksi vuonna 2024). Suunnitelma on luettavissa toimistossa omassa kansiossaan. Omavalvontaan liittyviä lomakkeita säilytetään keittiössä muovitaskuissa.

Hampurinkujan asuntoryhmässä on nimetty kaksi työntekijää ravitsemusyhdyshenkilöksi, jotka huolehtivat ruokatilauksista ja tulostavat keittiöön sekä asiakkaiden nähtäväksi aina viikon ruokalistat. Ravitsemusyhdyshenkilöiden vastuulla on ravitsemusterapeutilta saadun tiedon jakaminen henkilökunnalle ja ravitsemuskansion, johon on koottu ravitsemusasioita, ylläpito. Asiakkaiden ruokailua koskevat pikaohjeet taulukkomuodossa löytyvät paperisena yksikön keittiöistä lukitusta kaapista työpöytien yläpuolelta. Tietosuojaan takia taulukoita ei saa pitää näkyvillä, mutta keittiön kaapista ne ovat nopeasti saatavilla esimerkiksi uusille työntekijöille tai keikkalaisille, jotka eivät niitä vielä muista.

Tuetun asumisen asiakkaat valmistavat itse ateriansa. Ohjaajat antavat tarvittaessa tukea, neuvontaa ja opastusta terveellisen ja edullisen ruoan valmistamiseen.

### 4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

**Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten- ja valvottavien tartuntatauti-leviämisen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatauti-tilastointi, valvonta,**

**konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toimintaan.**

**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 hygieniaohteita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.**

**Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.**

**Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystalouksissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.**

**Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhte-kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektio lääkärit seuraavat sairaala- apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta. Henkilökunnan riittävän hygieniosaamisen tarkistaminen kaikissa palveluissa on tärkeää.**

Hampurinkujan asuntoryhmässä noudatetaan yleisiä hygieniaohteita ja toimintatapoja. Henkilökunta osallistuu ruuan jakeluun, lämmittämiseen ja aamu- ja iltapalojen osalta myös ruuan valmistukseen sekä kodinhoidollisiin töihin. Kaikilta työntekijöiltä edellytetään hygieniapassia

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus niin työntekijöillä kuin asiakkailla ja heidän omaisillaan sekä muilla vierailijoilla.

Hampurinkujan asuntoryhmässä on valittu yksi työntekijä hygieniavastaavaksi. Konsultaatioapua hygieniasioissa saa hoitotyön asiantuntijalta, hygieniahoitajalta, epidemiologisesta yksiköstä sekä infektio lääkäreiltä.

Henkilökunnalla on tehtävässä vaadittava tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja asiakkaiden suojaamiseksi. Ne työntekijät, jotka eivät pysty tai halua ottaa rokotteita, käyttävät maskia koko influenssakauden asiakastyössä ja asuntoryhmän yhteisissä tiloissa oleskellessaan.

Hampurinkujan asuntoryhmän siivouspalvelut hoitaa HUS Asvian alihankkija Palmia sekä rappusiivouksesta vastaa Heka Etelä Oy:n tilahuoltaja. Asuntoryhmän siivoussuunnitelma on päivitetty kesällä 2024. Asuntojen muuttosiivoukset ja yksikön ikkunoiden pesu tilataan lisätyönä. Hoitajien tehtäviin kuuluu myös siivousta ja hygienian ylläpitoa: mm. asukaspyykit ja -tiskit, ruokapöytien ja keittiön tasojen siisteys, eritetahrojen poisto ohjeiden mukaan.

## **4.4 Lääkehoito**

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

Oikein toteutettu lääkehoito on keskeinen osa Hampurinkujan asuntoryhmän palvelun laatua ja turvallisuutta. asuntoryhmässä asiakkaiden lääkkeet ovat lääkehuoneessa, jonne vuoron vastuuhoidajalla on avain. Annospusseja ja dosetteja säilytetään keittiöissä lukituissa kaapeissa.

Vuorossa olevat lääkeluvalliset työntekijät vastaavat kunkin asiakkaan lääkehoidon toteutumisesta.

Hampurinkujan asuntoryhmässä noudatetaan vammaistyön lääkehoitosuunnitelmaa, joka perustuu vammaistyön lääkehoitotyöryhmän tekemään ja kehitysvammapoliklinikan ylilääkärin Terhi Laaksosen 2023 hyväksymään lääkehoitosuunnitelmapohjaan. Hampurinkujan asuntoryhmän lääkehoitosuunnitelmaa säilytetään toimistossa lääkehoitokansiossa, lisäksi se on sähköisenä yksikön teamsissa. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Se on viimeksi päivitetty 2/2024. Kaikkien Hampurinkujan asuntoryhmässä työskentelevien lääkehoitoon osallistuvien hoitajien tulee lukea yksikön viimeisin voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu kunkin ammattiryhmän oikeudet ja osaaminen lääkehoidon toteuttamiseksi. Työntekijöiden lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein lääkehoitosuunnitelmassa kuvatulla tavalla (LOVE-tentit, näytöt).

Hoitajien jatkuvasta koulutuksesta ja huolellisuudesta huolimatta voi syntyä lääkepoikkeama. Lääkepoikkeama voi syntyä tekemisestä, tekemättä jättämisestä. Lääkepoikkeamat kirjataan Haipro- järjestelmään ja niitä käsitellään asuntoryhmän työyhteisöpala-vereissa säännöllisesti. Poikkeamiin johtaneita syitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi.

Lääkkeet tilataan Lauttiksen apteekista Easymedi -ohjelmalla sähköisesti. Lääkkeet tuodaan yksikköön apteekin toimesta kerran viikossa, annosjakelupussit 2 viikon välein. Lääkeluvalliset hoitajat tarkistavat apteekista saapuneet annosjakelupussit ja merkitsevät Apottiin kunkin asiakkaan kohdalle pussit tarkistetuiksi. Lääkeluvalliset hoitajat myös jakavat tarvittaessa annosjakelupusseista puuttuvat lääkkeet dosetteihin. Jaetut dosetit tarkistetaan toisen lääkeluvallisen hoitajan toimesta. Sekä lääkkeenjakamisesta että dosettien tarkastamisesta tehdään asiaankuuluvat merkinnät (myös TH-merkintä) Apottiin ohjeiden mukaan.

Lääkeresepit uusitaan Ruoholahden terveysaseman hoitavan lääkärin tai Kehitysvammapoliklinikan lääkärin toimesta. Reseptien uusintapyynnöt lähetetään Apotin työkoriviestillä terveysaseman terveydenhoitajalle tai kehitysvammapoliklinikan terveydenhoitajalle.

Tuetun asumisen asiakkaat hoitavat lääkehoidon pääsääntöisesti itsenäisesti. Hampurinkujan hoitajat auttavat tarvittaessa oikean lääkehoidon toteutumisessa.

## 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. Laki lääkitieteellisistä laitteista (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan mm. kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla lääkitieteellisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava, joka voi toimia yksikkö-, alayksikkö- tai työyksikkötasolla. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

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

Lääkinnälliset laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin. Kyseisiä palveluja tuottaa Lääkintäteknikka sekä laitetoimittajat. Lisäksi Kaupunkiympäristötoimialan (Kymp) ylläpitoyksikkö voi tehdä pieniä korjaustoimia käyttäjäpalvelusopimuksen mukaisesti. Lääkintäteknikka tallentaa laitteiden elinkaaritiedot laiterekisteriin. Toimintakäytännöt sekä vastuutahot yksikön toimintaan sisältyvien laitteiden hankinnan, käyttöönoton, huoltamisen sekä rekisterin ylläpidon osalta kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

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

Jokaisella laitteita käytävällä 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 tarkoitettujen sähköisten laitepassien otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla asiakkaille ja henkilöstölle potilasturvallisia. Laitehallintaa varten on Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla laadittu toimintaohje, ”Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla”, Laitehallinta, toimintaohje. Ohjeessa on kuvattu lääkitieteellisten laitteiden hallintaan ja laiteturvallisuuteen liittyvät keskeiset toiminnot. Valviran internet-sivuilta löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle. Ammatillaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi).

Lääkitieteelliset laitteet Hampurinkujan yksikköön hankitaan kaupungin tilauskanavia käyttäen sopimustoimittajilta. Jos asiakkaalle tulee henkilökohtaisia laitteita, hankinnasta vastaa asiakas itse joko omaisen tai asuntoryhmän henkilöstön avustuksella. Asiakas voi saada maksusitoumuksen tai hankkia laitteen omakustanteisesti.

Jos laitehankintaan tarvitaan lähete, se tulee joko terveysasemalta tai kehitysvammapoliklinikalta.

Työyksikössä olisi hyvä olla nimetty laitevastuuhenkilö: Hampurinkujan asuntoryhmässä ei ole tällä hetkellä laitevastaavaa, koska henkilöstössä on tapahtunut muutoksia kevään ja kesän 2024 aikana.

Asuntoryhmän lääkinälliset laitteet, kaksi verenpainemittarin, yksi happisaturaatiota mittaava pulssioksimetri, korvalämpömittari, istuttava vaaka ja henkilönostin, on viety Meduusa-laiterekisteriin, josta esihenkilö ja johtava ohjaaja seuraa tulevia laitteiden huoltoja. Myös laitteiden vika-ilmoitukset tehdään Meduusa-rekisteriin.

Uusille työntekijöille laitteiden käyttökoulutus annetaan asuntoryhmässä.

## 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

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

### 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys 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 selvittämiselle (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (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, kirjeitä ja päätöksiä.

Kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijä on asiantuntija kehitysvammaisten henkilöiden palveluiden järjestämisessä. Kun halutaan hakeutua asumaan Hampurinkujan asuntoryhmään, palvelua haetaan oman alueen vammaisten sosiaalityön toimipisteestä vammaispalvelujen sosiaalityöntekijältä. Sosiaalityöntekijä arvioi asuntoryhmän sopivuuden asiakasehdokkaalle ja huomioi mm. jonossa olevien vammaisten asumispalvelujen tarpeessa olevien henkilöiden asumistarpeen kiireellisyyden.

Kun Hampurinkujan asuntoryhmässä vapautuu asumispaikka, sosiaalityöntekijä on yhteydessä esihenkilöön ja kertoo mahdollisen tulevan asiakkaan taustatiedot. Yhdessä esihenkilön kanssa tehdään alkuarviointi siitä, olisiko paikka mahdollisesti sopiva. Tämän jälkeen sovitaan tutustumiskäynti Hampurinkujan asuntoryhmään. Tutustumiskäynnillä esitellään toimintaa ja henkilökuntaa ja tutustutaan puolin ja toisin ennen kuin asiakas yhdessä läheistensä ja edunvalvojansa kanssa tekee päätöksen Hampurinkujalle muuttamisesta.

## 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. 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 palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

Hampurinkujan asuntoryhmässä päivittäisen hoidon ja palvelun arviointia seurataan ja kirjataan Apotti -asiakastietojärjestelmään. Apottiin tehdään jokaiselle Hampurinkujan asiakkaalle Asumisen toteuttamisen suunnitelma ASTO. Arvioinnissa pyritään muodostamaan käsitys palvelutarpeesta yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja ohjeita ja määräaikoja kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin, jos asiakkaan palvelun/ hoidontarve muuttuu jostain syystä. Asumisen toteuttamisen suunnitelman päivittämisestä vastaa kunkin asiakkaan nimetty omaohoitaja, mutta tarvittaessa sitä tehdään yhteistyössä muiden Hampurinkujan hoitoon

osallistuvien työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa voidaan konsultoida myös ammattilaisia talon ulkopuolelta: esimerkiksi asiakkaan lääkäriä, sosiaalityöntekijää, psykologia, fysioterapeuttia, puheterapeuttia, ravitsemusterapeuttia jne. Palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaa sosiaalityöntekijä. Omahoitaja voi myös halutessaan tuoda asiakkaan asioita työyhteisöpalaveriin keskusteluun, jotta löydettäisiin yhdessä oikeat, asiakkaan tilanteeseen sopivat toimintatavat.

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

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Rajoitustoimenpiteiden käytön perusteet, käyttö sekä toteuttaminen kuvataan yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön (esim. mielenterveyslaki, lastensuojelulaki, kehitysvammalaki) mukaisesti voimassa olevaa ohjeistusta noudattaen. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet lakkautetaan välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen asiakkaan itsensä tai muiden turvaamiseksi. Rajoitustoimenpiteiden asianmukaisen toteuttamisen seuranta on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Hampurinkujan asuntoryhmässä itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan voimassa olevan lainsäädännön ja IMO-käsikirjan mukaisesti. Asiakastietojärjestelmä Apottiin on tehty jokaiselle asiakkaalle henkilökohtainen itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma. IMO-suunnitelmien ajantasaisuutta seuraa asuntoryhmän IMO-vastaava ja johtava ohjaaja, joilta omahoitajat voivat myös tarvittaessa saada apua IMO-suunnitelman päivittämiseen. Asumisen, eli asuntoryhmän, vastuulla on IMO-suunnitelman tekeminen ja päivittäminen, mutta IMO-suunnitelman tekoon osallistuu myös asiakkaan päivätoimintayksikkö (mikäli se on Helsingin kaupungin yksikkö) omalta osaltaan ohjeiden mukaisesti, koska asiakkaalla tulee olla vain yksi IMO-suunnitelma, joka on voimassa sekä asumisessa että päivätoiminnassa.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. IMO-suunnitelman tarkoituksena on lainsäädännön hengen mukaisesti miettiä muita keinoja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi, jotta asiakkaan hoidosta selvittäisiin ilman rajoitustoimenpiteitä. Joskus rajoitustoimenpiteitä kuitenkin voidaan tarvita asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Tällöin asiantuntijalausunnat ovat perusta, jonka puitteissa arvioidaan mahdollisten rajoitteiden tarvetta. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta harkittaessa järjestetään moniammatillinen IMO-kokous, johon osallistuu asiakkaan lisäksi lääkäri, sosiaalityöntekijä, psykologi sekä asuntoryhmästä asiakkaan omahoitaja tai IMO-vastaava ja palveluyksikön päällikkö. Myös asiakkaan omaiset voivat osallistua IMO-kokoukseen, jos asiakas niin haluaa.

Hampurinkujan asuntoryhmässä kunnioitamme kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta. Yksikössä vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta mm. antamalla asiakkaalle mahdollisuus valita ja päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja asioistaan, kunnioittamalla asiakkaiden yksityisyyttä, sekä vahvistamalla asiakkaiden mahdollisuutta omannäköiseen yksilölliseen elämään. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Hampurinkujalla hankalissa tilanteissa pyritään keskustelemalla saamaan asiakasta hyödyttävä yhteinen ratkaisu. Henkilökunnan ja asiakkaan molempien osapuolien näkökulma kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään.

## 5.4 Asiakkaiden 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. Asiakkailla 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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaita tuetaan ja rohkaistetaan osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä.

Hampurinkujan asuntoryhmän asiakkaiden osallisuutta tuetaan järjestämällä yksikköön erilaisia esityksiä, varsinkin musiikkiesitykset ovat olleet asiakkaille hyvin mieluisia. Sen lisäksi yksikössä on käynyt useampia koiria vierailulla, nämä ovat olleet myös hyvin pidettyjä tapahtumia, joista on puhuttu jo viikkoja etukäteen. Asiakkaiden kanssa

käydään arjessa asioimassa esimerkiksi kaupassa, terveyskeskuksessa, hammashoitolassa tarpeen mukaan. Hampurinkujalla suurin osa asukkaista on yli 60-vuotiaita, jolloin he viettävät suurimman osan päivästä Hampurinkujalla. Yksikössä on tarkoituksena aloittaa syksyllä 2024 säännöllisen viriketoiminnan järjestäminen asiakkaille. Lisäksi yksikössä vietetään yhteisesti syntymäpäiviä ja juhlapyyhiä. Joulun alla on järjestetty puurojuhla, jonne on kutsuttu asiakkaiden läheisiä. Lähes kaikilla asiakkailla on henkilökohtainen avustaja, joiden kanssa asiakkaat käyvät ostoksilla, elokuvissa, museoissa ja erilaisissa tapahtumissa.

Omaisilta palautetta tulee ihan arjessa koskien arkisia asioita, kuten vaikkapa ruokavaliion muutostoiveja tai pesussa hävinneitä vaatekappaleita. Näihin on pyritty vastaamaan ja muutamaaan tarvittaessa toimintatapoja. Omaisilla on myös kannustettu olemaan yhteydessä palveluyksikön päällikköön aina kun jokin asia mieltä painaa ja tuntuu, että hoitajat eivät voi asiaa ratkaista. Sekä asukkailta että omaisilta on kerätty myös aika ajoin kirjallisia palautteita ohjeiden mukaan toteuttamalla vammaisten asumispalvelujen kyselyitä (osa asukkaista ei ole tosin pystynyt osallistumaan näihin). Viimeisin asiakkaalle suunnattu palautekysely on toteutettu keväällä 2024.

## 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.**

Omaisilta saadut suulliset palautteet käsitellään heti seuraavassa mahdollisessa työyhteisöpäiväkokouksissa. Jos on kyse valituksesta, pyritään keksimään asiaa korjaavia toimintatapoja. Hoitajia on ohjeistettu tuomaan esihenkilön tietoon kaikki palautteet ja omaisia voi myös ohjata olemaan suoraan yhteydessä palveluyksikön päällikköön. Palveluyksikön päällikkö huolehtii, että omaisten yhteydenottoopyyntöihin vastataan mahdollisimman pian.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas tai potilas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymättömän 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 internetsivuilla 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 yksiossää tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>).

Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava 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 laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua

koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista. Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä.

## 6 Henkilöstö

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

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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 ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittävää ammattitaitoa ja riittäviä tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

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 terveyspalveluissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

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

osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Vammaisten henkilöiden palveluissa työskentelevien osalta laki rikosrekisteriotteen tarkistamisen osalta tulee voimaan 1.1.2025.

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

Rekrytointiprosessi toteutetaan kaupungin kulloinkin voimassa olevan ohjeistuksen mukaan. Palveluyksikön päällikkö vastaa työhön valittavien henkilöiden tarvittavien todistusten tarkistamisesta ja Valviran rekisteriin rekisteröitymisen tarkistamisesta. Riittävä kielitaito varmistetaan kutsumalla työntekijä ennen valintaa henkilökohtaiseen suulliseen haastatteluun paikan päälle Hampurinkujan asuntoryhmään. Työterveyshuolto selvittää työhöntulotarkastuksella, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toiminaan tehtävässä, johon häntä ollaan palkkaamassa. Sijaisia ja keikkalaisia hankitaan myös voimassa olevien ohjeistusten mukaan ensisijaisesti Seuresta ja sitten, jos Seuresta ei sijaista saada, muista vuokratyövoimafirmoista ohjeiden mukaan. Käytännössä Hampurinkujalle sijaiset tulevat enimmäkseen Seuren, Medizonen ja Hyvän Hoidon Palvelun kautta, joskus lähinnä kesäaikaan on tarvittu vielä muitakin työvoiman toimittajia.

## 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)
Johtava ohjaaja AMK	1	
Sairaanhoitaja AMK	1	
Sosionomi AMK	1	
Lähihoitaja	12	
Lähihoitaja-opiskelija vahvuudessa	2	
Hoiva-avustaja	2	
Yhteensä	19	

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

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

Hampurinkujan asuntoryhmän uusi perehdytyskansio on vasta tekeillä. Yksikössä on olemassa perehdytyskansio, mutta siinä on paljon vanhetunutta tietoa.

**Perehdytyskansioon**, mikä tulee olemaan toimiston hyllyssä (missä se on kaikkien saatavilla) ja sähköisenä yksikön teamsissa. **Hampurinkujan teamsiin** on jo nyt kerätty monia ohjeita ja pohjia, joita voi käyttää perehdytyksen apuna. Käyttöön tullaan ottamaan mm. **Hampurinkujan perehdytyskortti**, mihin tullaan listaamaan kaikki asiat, jotka uuden työntekijän tulee oppia; osa kiireellisemmin, osa vähitellen ajan kuluessa. Tarkoitus on, että jokaiselle perehdytettävälle nimetään perehdyttäjä tueksi alkuun auttamaan uutta työntekijää ja myöhemmin perehdytettävä voi itsekin katsoa listasta, mitä vielä pitäisi oppia ja kysyä itse lisätietoa asiasta tietäviltä. Teamsin tiedostoon tullaan rakentamaan myös **Hampurinkujan sähköinen perehdytysmateriaali**, joka on tehty Sotepen pohjalle ja jonka linkit vie intraan ja siten päivittävät sitä mukaa kun intraan päivitetään uutta tietoa.

Perehdytykseen kuuluu tärkeänä osana Apotti-potilastietojärjestelmän ja käytön perehdytys ja Apotti-tukiportaaliin ohjaaminen tarvittavan lisätiedon saamiseksi, yksikössä on kaksi Apottitukihenkilöä, jotka ohjaavat apotin käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Digi-ABC –koulutus kuuluu perehdytykseen. Yksikön laskun tarkastajat käyvät myös Oston ajokorttikoulutuksen.

## 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. 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. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan yhteistoimintavastaavan valintaprosessista sekä roolista yksikössä.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. 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.

Hampurinkujan asuntoryhmässä edistetään työhyvinvointia ja työturvallisuutta monella tapaa: henkilökuntaa koulutetaan ja kannustetaan osallistumaan erilaisiin turvallisuutta ja työhyvinvointia lisääviin koulutuksiin (ensiapu, paloturvallisuus, Avekki, ergonomia, suomen kielen koulutus työntekijöille, joille suomi ei ole äidinkieli).

Työsuojelun vaarojen arvioinnit tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa ja niissä ilmenneitä asioita käsitellään yhdessä työyhteisökokouksissa. Pehmeätyksessä ja työyhteisökokouksissa pidetään hyvinvointi- ja turvallisuusasioita esillä (esimerkiksi paloturvallisuus, ergonomia, apuvälineiden käyttö, vastuullisuus, arvostus).

TYHY- ja kehittämispäiviä pyritään pitämään säännöllisesti. Hyvää työilmapiiriä pyritään pitämään yllä keskustelemalla asioista yhdessä työyhteisökokouksissa ja sopimaan yhteisistä toimintatavoista. Tarvittaessa järjestetään kahden- tai monenvälisiä keskusteluja, jos henkilökunnalle tulee keskinäisiä erimielisyyksiä.

Syksyllä 2024 on tarkoitus järjestää henkilökunnalle työnohjausta.

Hampurinkujan asuntoryhmän henkilökunnan valitsemana YT-vastaavana toimii Nora Repo-Saeed.

## 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 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 astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajan 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).

Hampurinkujan asuntoryhmän esihenkilö on kerännyt tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja ne säilytetään rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää niin asiakas- kuin työturvallisuutta.

## 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Sosiaali- ja terveystoimen toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyypin mukaan. Toimialalle vuokrattuja toimitiloja ja niihin liittyviä vuokra- ja muita kiinteistöjen

ylläpitoon liittyviä sopimuksia sekä erilaisia toimitiloihin liittyviä muutos- tai korjaushankkeita hallinnoidaan keskitetysti toimialan tilapalveluissa. Helsingin kaupungin palvelukartasta löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumispalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartta osoitteessa: <https://palvelukartta.hel.fi/>

Hampurinkujan asuntoryhmän tarkemmat tiedot ja kuvaukset löytyvät internetistä osoitteesta: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/vammaispalvelut/asuminen/asumisyksikot/>

Hampurinkujan asuntoryhmän kiinteistön, Hampurinkuja 1 C ja tuetun asumisen asunnot Välimerenkatu 3 B, omistaa Helsingin kaupungin asunnot OY, joka vastaa myös kiinteistön huollosta. Asunnot kuuluvat HEKA Etelän Oy toimiston piiriin. Vikailmoitukset tehdään sähköisesti osoitteessa:

<https://www.hekaoy.fi/fi/asiointi/jata-vikailmoitus>.

Kiireellisen vikailmoituksen voi tehdä toimiston aukioloaikoina soittamalla asiakaspalveluun. Toimistoajan ulkopuolella kiireellinen vikailmoitus tehdään päivystysnumerossa p. 09 5767 3100. Hekan toimisto: Asiakaspalvelun puhelinnumero p. 09 5767 3000 Asiakaspalvelun sähköpostiosoite asiakaspalvelu@hekaoy.fi Käyntiosoite Viipurinkatu 2 Postinumero 00510 Toimipaikka Helsinki

Hampurinkujan asuntoryhmän rakennuksen pohjapiirroksot on liitetty osaksi turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaa, löytyvät turvallisuuskansiosta. Asumisyksikön pohjapiirros on myös esillä esihenkilön huoneessa sähkökaapin seinällä (esihenkilön huoneeseen työntekijöillä on pääsy). Palojärjestelmä testataan kuukausittain Heka Etelä Oy; n toimesta.

Hampurinkujan asuntoryhmässä ei ole tällä hetkellä käytössä hoitajakutsujärjestelmää, mutta se asennetaan syksyllä 2024. Yksikössä ei myöskään ole käytössä kulunvalvontakameroita eikä etäpalveluja. Yksikön rapun kaksi sisäänkäyntiä ovat auki klo 7–20 välisen ajan. Muuten Hampurinkujan asuntoryhmässä on käytössä iLOQ avaimet. Avaimiin on koodattu kulkuoikeudet yksikön eri tiloihin työntekijän lupien ja oikeuksien mukaan (esim. lääkevarastoon ei pääse kuin lääkeluvallinen).

## 7.1 Toimintaympäristö

Hampurinkujan asuntoryhmän toimitilat on suunniteltu asiakasryhmälle, joka siellä asuu. Tilat ovat avarat ja valoisa. Asuntoryhmä sijaitsee Jätkäsaarella osoitteessa Hampurinkuja 1 C sekä tuetun asumisen asunnot myös Jätkäsaarella Välimerenkatu 3 B, Helsinki. Pihapiiri rajautuu yhdellä sivulla isoon puistoalueeseen ja toisella puolella on pieni patio. Välittömässä läheisyydessä on koulu ja päiväkotit. Hoitajien käytössä on toimisto ja pieni keittiötila, esihenkilöllä on oma huone, jota myös työntekijät voivat käyttää esihenkilön poissa ollessa.

Asuntoryhmään kuuluu 20 asuntoa, kooltaan 34–36 neliön kaksioita. Asunnoissa on iso asunnon mittainen lasitettu parveke, kylpyhuone, keittotila, pieni makuuhuone ja asuinhuone.

Yhteiset saunatilat ja pyykinpesukone ovat rapun ylimmässä kerroksessa. Sisääntulokerroksessa on asukkaille yhteinen oleskelu/ruokailutila sekä ohjaajien ja esihenkilön toimitilat sekä sosiaalitilat ja kulku koko talon yhteiseen pyykkitupaan.

Välimerenkadun tukiasunnot ovat 36–38 neliön kaksioita, jotka sijaitsevat rapun eri kerroksissa. Tuetun asumisen henkilöstö käyttää Hampurinkujan toimitiloja.

## 7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Hampurinkujan asuntoryhmässä terveydelle haitallisina riskeinä vaarojen arvioinnissa on noussut esille toimistotilojen ahtaus, meluisuus ja vetoisuus. Yksikön valaistusta on parannettu vuoden 2024 aikana uusimalla loistelamppujen palaneita lamppuja. Meluisuutta on yritetty vähentää hankkimalla kahdet vastamelukuulokkeet sekä viidet tavalliset kuulosuojaimet. Lisäksi on hankittu neljä läppäriä, jotta työntekijä voi siirtyä kirjaamaan rauhallisempaan paikkaan.

### 7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Hampurinkujan riskit ja toimintaohjeet ovat kuvattuina yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa.

Sijainti ja ympäristö

Toiminnot, joihin sisältyy terveysriski

Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät

Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset

Huoneiston korjaustarpeet

Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys

Haittaeläimet ja tuholaiset

Talousvesi ja käyttövesi

### 7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

**Oma-omavalvontasuunnitelmaan kuvataan, miten seuraaviin potentiaalisiin riskeihin on varauduttu ja miten niitä ennaltaehkäistään:**

Toiminta ja tilojen riittävyys sekä soveltuvuus toimintaan nähden

Ajantasainen selvitys rakennuksen kunnosta on tehty

Ajantasaiset käyttäjäkyselyt (mahdolliset sisäilmastokyselyt)

Henkilökunnan perehdytys ja ajantasaiset työ- ja toimintaohjeet sekä asiakkaiden ohjeistus

Sidosryhmien välinen yhteistyö ja viestintä

Tilojen ylläpito, seuranta ja dokumentointi

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

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

Toiminnassa käytettävien laitteiden toimivuuden seuranta

Sisäilmaongelmissa toimiminen ja milloin on syytä epäillä sisäilmaongelmaa

Epidemioihin ja muihin häiriötilanteisiin varautuminen

Haittaeläimien ja tuhohyönteisten torjunta

## 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 tahos 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.**

Hampurinkujan asuntoryhmästä puuttuu siivous- ja jätehuoltovastaava sekä myös ekotukihenkilö.

Hampurinkujan asuntoryhmän siivous- ja puhdistussuunnitelman ja jätehuoltosuunnitelman läpikäyminen on osa perehdytystä ja niihin tutustuminen tullaan kirjaamaan perehdytyskorttiin.

Hampurinkujalla käytössä olevien kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät Siivous- ja jätehuoltokansioista sekä pyykkihuoltohuoneesta ja keittiössä käytettävien kemikaalien osalta myös keittiöiden siivouskomeroista.

Siivous- ja jätehuoltovastaava tulee vastaamaan siivous- ja puhdistussuunnitelmasta, jätehuoltosuunnitelmasta ja käyttöturvallisuustiedotteiden päivittämisestä.

Hampurinkujan asuntoryhmässä on käytössä jätteiden lajittelu (seka-, bio- ja pahvijätteet viedään omiin keskittetyihin keräysastioihin, lisäksi kierrätetään muovi-, metalli- ja lasiroskat). Yksikön keittiössä on keräysastiat, jotka on merkitty. Keräysastioiden viereen on vielä tilattu HSY:ltä sanalliset ohjeet eri jätteiden kierrätyksestä. Työntekijät huolehtivat jätteiden kuljetuksen jätteiden keräyspisteelle. Heka Etelä Oy huolehtii kiinteistöpalveluiden toteutuksesta. Kiinteistöä koskevat palvelupyynnöt tehdään sähköisen BEM-järjestelmän kautta, jonne koko henkilökunnalla on käyttöoikeus.

## 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.**

Hampurinkujan asuntoryhmässä ei ole käytössä kameravalvontaa. Hoitajakutsuhälytyksiä on suunnitteilla hankkia, koska asiakkaiden ikääntyessä niiden tarve on lisääntynyt esimerkiksi kaatumisten ja sängystä tai tuoilta suistumisten takia. Hälyttimien kilpailutus on tehty ja asennukset alkavat syksyllä 2024. Tarkoituksena on, että hälytykset asukkailta ja palovaroitteista tulisivat yksikön yhteyspuhelimeen sekä näyttötaululle toimistotilaan.

## 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.**

**Sosiaali- ja terveystoimen toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyyppin mukaan. Toimialalle vuokrattuja toimitiloja ja niihin liittyviä vuokra- ja muita kiinteistöjen ylläpitoon liittyviä sopimuksia sekä erilaisia toimitiloihin liittyviä muutos- tai korjaushankkeita hallinnoidaan keskitetysti toimialan tilapalveluissa. Helsingin kaupungin palvelukartasta löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumispalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartta osoitteessa: <https://palvelukartta.hel.fi/>.**

Hampurinkujan asuntoryhmän käyttämiä tukipalveluita ja alihankintaa toteuttavat/toimittavat tahot huolehtivat omavalvonnasta oman palvelunsa osalta.

Palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöneuvotteluita palvelun laadusta, toimivuudesta, saatavuudesta ja kehityskohteista. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottajaksi. Yksikössä seurataan säännöllisesti palvelun laatua.

### 7.5.1 Kuljetukset

Hampurinkujan asuntoryhmän asiakkaat kulkevat eri liikennevälineillä yksilöllisen tarpeen mukaan. Matkat päivätoimintaan kuljetaan taksilla (Kela kyyti), lisäksi useimmilla on käytössään kuljetuspalvelu 18 matkaa/kk Helsingin Matkapalvelun kyydeillä vapaa-ajan matkoihin. Lisäksi asiakkaat voivat matkustaa yksilöllisen kyvyn mukaan julkisilla liikennevälineillä omakustanteisesti joko itsenäisesti tai saattajan tukemana. Asuntoryhmän ohjaajilla on käytössään HSL:n matkakortteja ohjaajien käyttöön asiointikäynnelle. Poikkeustilanteissa matka kuljetaan Taksi Helsinki -taksikorteilla.

Kela-kyytejä käytetään Kelan ohjeiden mukaan terveyden- ja sairaudenhoitoon liittyviin palveluihin mentäessä: lääkäriin, hammashoitoon, terveysasemalle, kehitysvammapoliklinikalle, apuvälineasioiden hoitoon jne.

Ruokakuljetuksista huolehtii palvelun tuottaja.

## 7.5.2 Ateriapalvelut

Hampurinkujan asuntoryhmän ateriapalveluista vastaa Palvelukeskus Helsinki. Palvelun tuottaja huolehtii omalta osaltaan omavalvonnan toteutumisesta.

Palvelukeskuksen kautta tilataan asukkaiden lounaat ja päivälliset ruokalistan mukaan. Metrotukusta ja Valiolta tilataan välitystuotteina tarvikkeet aamu-, väli- ja iltapaloihin.

Hampurinkujan asuntoryhmässä on oma ruokapalvelun omavalvontasuunnitelma ja ohjeet sen toteuttamiseksi. Keittiössä on omavalvontakansio, johon henkilökunta merkitsee ohjeiden mukaan ruuan (vastaanottotarkistus, kuumana tulevan lounaan tarjoilulämpötilat, kylmänä kuljetettavan ja Hampurinkujalla lämmitettävän päivällisen tarjoilulämpötilat) ja säilytyskalusteiden, tiskikoneen jne. lämpötiloja säännöllisesti.

Ruokapalvelunyhdyshenkilöt Hampurinkujalla vastaavat keittiön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, omavalvonnan toteutumisen seurannasta, keittiöiden siisteydestä ja ruokahävikin seurannasta. He myös opastavat tarvittaessa ruokatilausten tekemisessä.

Ruokalistat löytyvät Palvelukeskus Helsingin nettisivuilta.

# 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.

Hampurinkujan asuntoryhmässä 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.**

Toimialatason omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan kehittämisen tuessa. Palvelukokonaisuuksien johdolle raportoidaan palvelukokonaisuuksittain 3–4 kertaa vuodessa. Muu linjajohto seuraa omaa toimintaansa. Hampurinkujan asuntoryhmän omavalvontasuunnitelma tarkistetaan aina vuosittain ja se päivitetään tarpeen mukaan. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

## **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 vastuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.**

**Päivämäärä: Helsinki 30.9.2024**

**Vähäpesola Pauliina**

**Mäki Johanna**

**Vammaispalvelut 1 päällikkö**

**Palveluyksikön päällikkö**



**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja terveysterveys-  
palvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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