



# Pakilan tukikodin omavalvontasuunnitelma

Helsinki

# Sisällys

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

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Pakilan tukikoti
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	<p>Tukikoti tuottaa tuettua asumista ohjaamalla, tukemalla sekä avustamalla arjessa selviytymisestä henkilökohtaisten toteuttamissuunnitelmien mukaisesti.</p> <p>Asiakasryhmänä asunnottomat noin yli 50-vuotiaat miehet, joilla tuen tarvetta asumisessa.</p>
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	<p>Suunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltään ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Pakilan tukikodin omavalvontasuunnitelma on julkaistu internetissä Helsingin kaupungin sivulla <a href="https://www.hel.fi/fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluidenlaadunvalvonta">https://www.hel.fi/fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/palveluidenlaadunvalvonta</a></p> <p>Pakilan tukikodin omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Pakilan tukikodin omavalvonnasta raportoidaan valvontalain edellyttämällä tavalla säännöllisesti kolme kertaa vuodessa.</p>
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	<p>Vastaava ohjaaja Leena Saarinen</p> <p>Kolme ohjaajaa</p> <p>Yksi sosiaaliohjaaja</p>

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Baggböle Stödhem
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Stödhemmet i Baggböle är avsett för bostadslösa män som ska gå i pension eller gått i pension och som behöver stöd.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	<p>Genomförandet av planen följs upp och tjänster utvecklas utifrån återkoppling som regelbundet samlas in från kunder, deras anhöriga och personalen på den operativa enheten. Enhetens plan för egenkontroll har publicerats på Helsingfors stads internetsida <a href="https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardsstanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/kvalitetskontroll-av-tjanster">https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardsstanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/kvalitetskontroll-av-tjanster</a></p> <p>Genomförandet av planen för egenkontroll stöds, övervakas och uppdateras minst en gång om året. I samband med uppdateringen görs en sammanfattning av genomförandet av planen och utifrån den sätts nya mål. Stödhemmet i Baggböle egenkontroll rapporteras regelbundet tre gånger om året enligt tillsynslagen.</p>
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	<p>Ansvarig handledare Leena Saarinen. Tel 0931042842, <a href="mailto:leena.a.saarinen@hel.fi">leena.a.saarinen@hel.fi</a>)</p> <p>Personalstruktur (5 anställda): Ansvarig handledare (75 %), 1 socialrådgivare och 3 handledare.</p>

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Pakilan tukikoti on tarkoitettu asunnottomille eläkkeelle siirtyville tai eläkkeellä oleville miehille, jotka tarvitsevat tukea joko päihteidenkäytön hallinnassa tai muuten jokapäiväisessä elämässä selviytymisessä, mutta kykenevät kuitenkin omatoimiseen asumiseen tukipalvelujen turvin.

Tuki ja kuntoutus perustuvat yksilölliseen, asukkaan tarpeista lähtevään palvelusuunnitelmaan. Pakilan tukikotiin hakeutuminen tapahtuu asumisen tuen sosiaalityöntekijän tekemän tuetun asumisen arvion ja SAS-toiminnan kautta. Asuminen Pakilan tukodissa on vuokrasopimusperusteista ja perustuu asuinhuoneiston vuokrausta koskevaan lakiin.

## 1.2. Yksikön tiedot

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Terveys- ja päihdepalvelut

Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut

Asumisen tuki

Asunnottomien asumispalvelut

Pakilan tukikoti

Kyläkunnantie 95,00660 Helsinki

PL82860, 00099 Helsingin kaupunki

0931073336,0504018402

Toiminnan vastuhenkilö  
vastaava ohjaaja Leena Saarinen  
[leena.a.saarinen@hel.fi](mailto:leena.a.saarinen@hel.fi)  
p. 09 310 42842, 050 5767 172

Tukikodin sosiaali-ohjaaja  
Taina Kivelä  
[Taina.kivela@hel.fi](mailto:Taina.kivela@hel.fi)  
p. 09 310 20901, 040 5176 038

Tukikodin ohjaajat  
p. 09 310 73336, 050 4018 402

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Pakilan tukikodin toiminta-ajatuksena on asukkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen sekä asumisen turvaaminen. Keskeistä on asukkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla ja tukemalla asukkaita käyttämään omia voimavarojaan. Tavoitteena on asukkaiden kuntoutuminen kevyempään palveluun, mutta osan kohdalla myönnetään se tosiasia, että he elävät loppuelämänsä vahvasti tuetussa yksikössä.

Pakilan tukikodissa noudatetaan Helsingin kaupungin yhteisiä eettisiä periaatteita ja arvoja, kuten asukaslähtöisyys, ekologisuus, taloudellisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, turvallisuus sekä osallisuus ja osallistuminen.

### Asukaslähtöisyys

- Tuemme ja ohjaamme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään
- Teemme jo asumisen alkuvaiheessa toimintasuunnitelman yhdessä asukkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa johon kirjaamme tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi
- Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta

### Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Kaikki asukkaat ovat samanvertaisia
- jokaisella asukkaalla on oikeus kunnioitettavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate "Kaikki toimmme rakentavat luottamusta"

### Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaalipalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin mitä lupaamme
- Asukasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet ja tarvikkeet ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työturvallisuudesta ja -hyvinvoinnista

### Osallisuus ja osallistuminen

- Otamme huomioon asukkaiden toiveita ja ehdotuksia toimintamme kehittämiseen
- Toimintaamme ohjaa periaate: "Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia"
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Järjestämme yhteisiä retkiä sekä juhlatapahtumia
- Asukkailla on myös mahdollisuus tavata tukikodissa säännöllisesti yhteiskumppaneita kuten esim. seurankunnan diakonia tai päihdepoliklinikan päihdetyöntekijää

### Ekologisuus ja taloudellisuus

- kierrätämme jättemme asianmukaisesti ja ohjaamme asukkaita samaan
- emme hanki turhaa tai huonolaatuista tavaraa tukikotiin
- käytämme tukikodille lahjoitettua hävikkiruokaa valmistaaksemme asukkaille mm. aamupalaa ja lounasta viikottain

# 3 Riskien hallinta

Jokaisella työntekijällä on tärkeä rooli arjen riskienhallinnassa omassa tehtävässään ja työympäristössään riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa. Työntekijän rooliin sisältyy toiminta riskien ennaltaehkäisemiseksi sekä raportointi havaitsemistaan riskeistä, mahdollisista väärinkäytöksistä ja läheltä piti -tilanteista esihenkilölleen. Tämän lisäksi asukkaat voivat tuoda esiin laatuun tai turvallisuuteen liittyviä epäkohtia tai riskejä.

Pakilan tukikodin toimintaa koskevat oleelliset riskit ovat tulipalo, vesivahinko ja loiset. Osa toiminnan riskeistä liittyy siihen, että ajoittain asukkaiden keskuudessa esiintyy voimakastakin päihteiden käyttöä, jolloin heidän käyttäytymisensä saattaa olla arvaamatonta.

## 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti vähintään vuosittain tai aina kun työympäristössä tai työn tekemisessä tapahtuu isompia muutoksia. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan.

Vaarojen arviointi aloitetaan lähettämällä työsuojelupakista kysely työntekijöille. Tuloksien perusteella lähiesihenkilö ja valitut työntekijät tekevät vaarojen arvioinnin yhdessä. Mikäli kyselyn perusteella nousee uusia vaaratekijöitä, mietitään keinot ja toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi.

Henkisen kuormittumisen ehkäisemiseksi työpaikalla järjestetään viikoittain ”fiiliskierros”, jolloin voi kertoa miltä tuntuu. Lisäksi työryhmälle on järjestetty työnohjausta säännöllisesti. Työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua työnantajan järjestämiin koulutuksiin, joissa käsitellään keinoja henkisen kuormittumisen ehkäisyyn. Mikäli kuitenkin kaikista ehkäisevistä toimista huolimatta työntekijän henkinen kuormituskyky täyttyy, voi työntekijä hakeutua työterveyshuollon kautta tarpeenmukaiseen hoitoon.

Työpaikalla on satunnaisesti väkivallan uhka, jonka ehkäisemiseksi työntekijöillä on toimintamallit. Kun arvioidaan, että on olemassa väkivallan uhka, ei asukkaiden luo mennä yksin. Hankala asia hoidetaan asukkaan kanssa toimistolla silloin kun asukas ei ole päihtynyt. Tapaaminen toteutetaan vähintään kahden työntekijän ollessa paikalla ja poistumistie pidetään avoinna. Tarvittaessa voidaan ennakoita ja tilata vartija paikalle asian hoitamisen ajaksi.

Tartuntavaara on riskitekijä työntekijöille aina kun työskennellään ihmisten parissa. Tartuntavaaran ehkäisemiseksi työntekijät valvovat asukkaiden asuinhuoneiden siisteyttä, yhteiset asuintilat siivotaan siivouspalvelun tuottajan toimesta säännöllisesti. Työnantaja on hankkinut työntekijöille suojavarusteita tartuntatautien välttämiseksi. Näitä varusteita ovat mm. Suojakäsineet, kasvomaskit, suojapuvut sekä desinfiomisaineet sekä käsille että pinnoille. Lisäksi työnantaja edellyttää tehtävässä tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa ja tarjoaa työntekijöilleen influenssarokotteen vuosittain.

## 3.2 Varautuminen ja valmius

Valmiuslain (29.12.2011) 12 § mukaan kunnan tulee valmiussuunnitelmin ja toiminnan etukäteisvalmisteluin varmistaa tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Keskushallinto ja toimialat sekä kaupunkikonsernin tytäryhteisöt vastaavat oman toimintansa jatkuvuuden turvaamisesta kaikissa oloissa.

Pakilan tukikodilla on laadittu Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys joita noudatetaan myös poikkeusoloissa. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai olosuhteiden muuttuessa.

Henkilöstö on käynyt paloturvallisuuskoulutuksen sekä alkusammutusharjoituksen. Poistumisturvallisuutta harjoitellaan tarpeen mukaan poistumisharjoituksella. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on ohjeistus mm. kokoontumispaikoista. Jokainen työntekijä on tutustunut turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan ja kuitannut sen luetuksi.

Poikkeustilanteisiin on yksikössä varauduttu myös siten, että sovitusta, kaikkien tiedossa olevasta paikasta löytyy paristoilla toimiva radio, taskulamppuja ja varavirtalähde. Asukkaita on informoitu sekä kirjallisesti että suullisesti siitä, miten jokaisen pitäisi itse varautua poikkeustilanteisiin.

## 3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Pakilan tukikodin toiminnan henkilörekisteri on Sosiaali- ja terveystoimialan Työikäisten palvelujen asiakasrekisteri. Näin ollen työntekijät käsittelevät henkilötietoja Työikäisten palvelujen asiakasrekisterin rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä <https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Tyoikaisten-palvelujen-asiakasrekisteri.pdf>

Sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta <https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Intra-Tietosuoja?web=1>

Työntekijän perehdyttämispolulla käsitellään tietoturva- sekä tietosuojakäytänteet. Työntekijöillä on käytössään tietosuojakäsikirja sekä hedän tulee suorittaa DigiABC – Tietoturvan, tietosuojan, tiedonhallinnan ja tiedon luokittelun verkkovalmennus. Koko henkilöstölle suunnattu DigiABC-verkkovalmennus sisältää kaikille tarpeelliset perusasiat tietosuojasta, tietoturvasta, tiedonhallinnasta sekä tiedon luokittelusta.

<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Ohjesovellus/Tietosuoja/Forms/Ohjelista.aspx?id=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FTietosuoja%2FKaupunki%2FTietosuojak%C3%A4sikirja%2Epdf&parent=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FTietosuoja%2FKaupunki>

Yksikössä työntekijät ovat käyneet työnantajan tarjoaman kurssin kirjaamisesta. Työntekijät jakavat osaamista keskenään kysymällä ja opastamalla. Lisäkoulutusta on mahdollista saada tarvittaessa.

Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskee esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet: lainmukaisuus ja läpinäkyvyys, tietojen minimointi, tietojen täsmällisyys ja käyttötarkoitussidonnaisuus.

Asiakastietolaissa, sosiaalihuoltolaissa ja useissa sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on määritelty, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan.

Sosmeta.fi-palveluista löytyvät rakenteiset asiakirjat ja niiden sisältämät tietokentät, ja tietoa miten rakenteita käytetään. Sosmetasta löytyviä asiakirjoja ja niiden sisältöjä voi käyttää rakenteisen kirjaamisen opiskeluun sekä työn tukena silloin, kun asiakastietoa kirjataan.



Kanta-palvelujen käsikirja on kattava ja ajantasainen opas sosiaalihuollon tiedonhallinnasta. Sieltä löytyy tietoa järjestelmätoimittajille, esihenkilöille, organisaatioiden tiedonhallinnan suunnittelijoille ja asiakastyötä kirjaaville henkilöille.

Kirjaaminen ja asiakasta koskevien tietojen käsittely monialaisessa yhteistyössä ei aina ole yksinkertaista. Opas Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä on avuksi tässä tehtävässä.

Tietoturvaloukkauksen seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niihin pääsee käsiksi ulkopuolinen taho, jolla ei ole oikeutta käsitellä tietoja. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia ovat esimerkiksi:

- tietojen lähettäminen väärälle henkilölle
- kadonnut henkilötietoja sisältävä paperi
- omaan työhön kuulumattomien henkilötietojen katselu
- kadonnut muistitikku
- tiedon saatavuuden estyminen
- varastettu tietokone tai
- murtautuminen henkilötietoja sisältävään järjestelmään.

Työntekijän tulee ilmoittaa havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta välittömästi esihenkilölle ja oman organisaation

Työntekijä tai esihenkilö voi tehdä Väärinkäytösilmoituksen epäilyistä lakien tai sääntöjenvastaisesta toiminnasta tai muusta epäeettisestä toiminnasta. Ilmoittajalla ei tarvitse olla kattavia todisteita, mutta ilmoituksessa tulee kertoa kaikki tiedot mahdollisimman tarkasti, jotta asia pystytään käsittelemään.

<https://helsinki-whistleblow.granitegrc.com/?sid=he54qhanu9335ga2218b0rc11lo3ki73eqkhpodmslq633nvp5j20hh564g28lf>

Esihenkilön tulee ilmoittaa saamastaan tiedosta välittömästi oman organisaation tietosuojan vastuuhenkilölle. <https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Intra-Tietosuoja/SitePages/Yhteyshenkilot.aspx>

Sosiaali- ja terveystoimialalla havaitusta tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan toimialan tietosuojan vastuuhenkilöille [https://soteluukku.hel.fi/sote\\_luukku/tiketit/uusi\\_tietosuojatiketti](https://soteluukku.hel.fi/sote_luukku/tiketit/uusi_tietosuojatiketti) Luukku-palvelun (linkki vie ulkoiseen palveluun) kautta.

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](mailto:tietosuoja(a)hel.fi)

# 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa työssään huomaamistaan epäkohdista tai ilmeisen epäkohdan uhista asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa (Sosiaalihoitolaki 1301/2014).

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua tai asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia piirteitä toimintakulttuurissa.

Ohjeistamme ja kannustamme henkilöstöä tekemään epäkohtailmoitukset asiakkaan turvallisuutta vaarantavista tapahtumista tai epäkohdista, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle.

Käsitlemme ilmoitukset yhteisesti yksikössämme. Hyödynnämme ilmoituksista saatua tietoa toiminnan kehittämisessä ja korjaamme tarvittaessa toimintatapojamme.

## 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle, jos hän saa tehtävissään tietoonsa lainvastaisuuden, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Pakilan tukikodissa on keskusteleva työkuulttuuri, puhumme epäkohdista yhdessä, kannustamme toisiamme ilmoittamaan niistä asianmukaisesti ja toimimme uhkien, virheiden ja epäkohtien korjaamiseksi. Toimenpide voi olla esimerkiksi kehittämistä, toimintakäytäntöjen muuttamista epäkohdan korjaamiseksi tai haittaa aiheuttavan asian poistaminen.

### 4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Pakilan tukikodilla on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jossa käsitellään henkilökunnan ja asiakkaiden sekä kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sisältää pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan. Henkilöstön perehdytykseen sisältyy turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan tutustuminen sekä turvallisuuskoulutukset ja -kävelyt.

Epäkohta tai vaaratapahtuma ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle sekä kirjataan asianmukaiseen ilmoituskanavaan.

Haipro – kirjataan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa potilaalle. Raportointi on vapaaehtoista ja syyttelemätöntä. Tapahtumia kerätään toiminnan kehittämiseksi.

SPro – ilmoitetaan sosiaalihuollon yksiköissä asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen epäkohtia tai niiden uhkia. Sosiaalihuollon henkilöstöä velvoittaa laki ilmoitusten tekoon.

Työsuojelupakki - työntekijään kohdistuva uhka- ja vaaratilanteiden ilmoitusjärjestelmä.

Jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottajan on ilmoitettava tai ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle (AVI ja Valvira). Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa vastatoimia tehdyn ilmoituksen perusteella. (Valvontalaki 29§.)

Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Epäkohdat voivat olla eri laajuisia. Tärkeintä on, että ne korjataan mahdollisimman nopeasti.

Ilmoituksen vastaanottanut esihenkilö käsittelee ilmoituksen, arvioi korjaavien toimenpiteiden tarpeen, päättää toimenpiteistä tai vie asian eteenpäin omalle esihenkilölleen. Toimenpide voi olla esimerkiksi kehittämistä, toimintakäytäntöjen muuttamista epäkohdan korjaamiseksi tai haittaa aiheuttavan asian poistaminen.

Työyhteisössämme on avoin ja keskustelevalta ilmapiiri. Asioista sekä mahdollisista omavalvontalain mukaisista ilmoituksista puhutaan yhdessä joka viikkoisissa tiimikokouksissa. Lisäksi esihenkilö on helposti tavoitettavissa.

Sotepessa on käytössä asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtumailmoitus. Asiakas voi tehdä anonyymien vaaratapahtumailmoituksen, jolla voi tuoda esille palvelussa tai hoidossa havaittuja vaaratapahtumia, läheltä piti-tilanteita ja epäkohtia. Ilmoitukset ohjataan käsiteltäväksi tapahtumayksikköön. Saapuneita ilmoituksia käytämme palvelujen turvallisuuden ja laadun parantamiseen, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan.

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

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdystä 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 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.

Kaikki ilmoitukset käsitellään suullisesti yhdessä esihenkilön kanssa viikottaisissa tiimikokouksissa. Ilmoitusten kohdistuessa Pakilan tukikotiin, mietitään tiimikokouksessa yhdessä esihenkilön kanssa miten havaittu epäkohta korjataan. Tapahtumasta on mahdollista keskustella esimiehen kanssa vielä erikseen ja lisäksi tapahtumaa voidaan käydä läpi vielä koko tiimin kanssa työnohjauksessa. Hai-pro-ilmoitukset menevät vastaavalle ylilääkärille ja osastonhoitajalle, jotka käsittelevät ilmoitukset.

## Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Esihenkilö ja ilmoittaja. Tarvittaessa tiimi ja työyhteisö	Tarvittaessa, mahdollisimman nopeasti	Esihenkilöt	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylempi organisaatio
SPro	Esihenkilö ja ilmoittaja. Tarvittaessa tiimi ja työyhteisö	Tarvittaessa, mahdollisimman nopeasti	Esihenkilöt	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylempi organisaatio
Työsuojelupakki	Esihenkilö ja ilmoittaja. Tarvittaessa tiimi ja työyhteisö	Säännöllisesti vuosikellon mukaan + ilmoitusten tulon mukaan	Esihenkilöt ja tarvittaessa YT-vastaava	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylempi organisaatio

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Esihenkilölle ilmoitetaan aina lievätkin uhkaukset ja vaaratilanteet, vaikka ne eivät vaatisi esihenkilön toimenpiteitä. Esihenkilö käsittelee tapahtunutta välittömästi tilanteen jälkeen yhdessä asianosaisen ja työyhteisön kanssa. Vastuu jälkihoidon järjestämisestä on lähiesihenkilöillä. Esihenkilö järjestää mahdollisuuden keskusteluun / Hetipurkuun ja järjestää jälkihoidon (debriefing) tarvittaessa Työterveyden kautta.

- Hetipurku tarkoittaa työpaikan omaa henkistä ensiapua uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen. Esihenkilö huolehtii tapaturmailmoituksen ja rikosilmoituksen tekemisestä niitä vaativissa tilanteissa.
- Työtapaturmailmoitus tehdään, mikäli työntekijälle on syntynyt hoitoa vaativia vammoja ja/tai on syntynyt työstä poissaoloa.

Esihenkilö käsittelee uhka- ja väkivaltailmoituksen työpaikan henkilöstön kanssa ja kirjaa käsittelyn tulokset Työsuojelupakkiin ja huolehtii sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä sekä ajankohtaisesta tiedotuksesta. Huomioitavaa on, että sopivimman jälkihoidon muoto on yksilöllinen. Jälkihoidon muotoja ovat Hetipurku (työtovereilta saatava tuki), esihenkilön johdolla käytävä rauhoittava purkukeskustelu tai -kokous (defusing) tai jälkipuintitilaisuus (debriefing)

Asiakkaalle tapahtuneessa vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa hänelle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta. SPro- ja Haiprojärjestelmässä on vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä.

## 4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Asukkaan palvelutarvetta arvioidaan haastattelun ja asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) asiakassuunnitelman avulla. Palvelutarvetta arvioitaessa selvitetään asukkaan perhe- ja ihmissuhteet sekä läheisverkosto, elämänhistoria, toimintakyky, arjessa selviytyminen ja avuntarve, taloudellinen tilanne, päihteiden käyttö sekä muut olennaiset asumisessa selviytymiseen vaikuttavat sosiaaliset asiat. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan, sosiaalityöntekijän ja omaohjaajan kanssa, suunnitelma kirjataan Apottiin ja sen toteutumista seurataan.

Suunnitelma päivitetään vuoden välein tai asukkaan tilanteen niin vaatiessa. Asiakassuunnitelmassa kartoitetaan asukkaan tämänhetkinen elämäntilanne ja nimetään asukkaan mahdolliset tulevaisuuden tavoitteet. Osa-alueita, joita suunnitelmassa käydään läpi ovat: perhe ja ihmissuhteet, terveys, koulutus ja työ, talous, arki ja vapaa-aika sekä päihteiden käyttö. Asukkaalle nimetään sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä.

Asukkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Tukikodin ohjaaja käy kolmesti viikossa asukkaan luona. Terveystilassa, toimintakyvyssä ja hyvinvoinnissa tapahtuneisiin muutoksiin reagoidaan tarpeenmukaisella tavalla.

### 4.3.2 Ravitsemus

Asukkaan ravitsemusasiat arvioidaan toteuttamissuunnitelman teon yhteydessä tai tarvittaessa. Mikäli asukas ei pysty itse huolehtimaan ravinnon saannistaan, tarjotaan asukkaalle kauppa- tai ateriapalvelua, jotka ovat sosiaalihuoltolain mukaista kotihoidon tukipalvelua.

Tukikodilla asukkaille tarjotaan aamiainen sekä lounas kerran viikossa.

### 4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön. Roihuvuoren tukiasunnoissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat#Tavanomaiset%20varotoimet>, jotka liittyvät käsihygieniaan, suojainten käyttöön ja turvallisiin toimintatapoihin, lisäksi muita hygieniaohjeita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa tarvittaessa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asukkaiden yksilöllisissä toteuttamissuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarvittaessa mm. tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Tukikodissa yhteiset tilat siivotaan viikoittain ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Tarvittaessa asukas voi ostaa oman huoneen siivoukseen palvelua ulkopuoliselta palveluntuottajalta, joko itse tai palvelusetelillä.

## 4.4 Lääkehoito

Pakilan tukikodilla ei toteuteta lääkehoitoa. Asukkaat hoitavat joko itse lääkityksensä tai kotihoidon avustuksella.

## 4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Pakilan tukikodilla ei ole lääkinnällisiä laitteita.

Kukin asukas lainaa itse apuvälineet tarpeensa mukaan Apuvälinelainaamosta. Henkilökunta avustaa lainauksessa ja tarvittaessa apuvälineen huoltoon viemisessä.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö:

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

# 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

## 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Pakilan tukikotiin hakeutuminen tapahtuu asumisen tuen sosiaalityöntekijän tekemän tuetun asumisen a

rvion ja SAS-päätöksen kautta.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 36§)

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 39§)

Pakilan tukikodilla hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvyilleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai tarvittaessa.

Suunnitelma tehdään yhdessä asukkaan, sosiaalityöntekijän ja nimetyn omaohjaajan kanssa.

## 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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Tukikodissa osallisuuden toteutuminen tarkoittaa sitä, että turvataan asukkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan asukkaat mukaan kehittämiseen. Osallisuuden toteutuessa asukkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan ja palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Tukiasuntojen asukkailla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta tukikodin työntekijöille ja esihenkilöille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Asukas voi antaa palautetta myös Helsingin kaupungin palautekanavan kautta.

Osallisuutta tuetaan myös yhteisillä viikoittaisilla aamiaisilla ja yhteisöruokailuilla, joissa asukkailla on tilaisuus keskustella asioista sekä henkilökunnan että asukastovereiden kesken. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan asukkaan luona päiväaikaan.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Tukikodin asukkailla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta talon työntekijöille ja esihenkilölle sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Asukkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti. Tarvittaessa järjestetään solukokouksia. Asukaspalautekyselyistä kerätään kooste ja tulosta hyödynnetään tukikodin toimintaa suunniteltaessa.

Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan sekä kuntalaisilta kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta: <https://palautteet.hel.fi/>

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyhteisössä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Jos asiakasta tai läheistä on kohdeltu väärin sosiaali- tai terveydenhuollossa tai asiakas haluaa tietoa oikeuksistaan, sosiaali- ja potilasasiavastaava antaa neuvoa. Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355

Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

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

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa sosiaalihuollon toimintayksikössä. 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. Muistutuksen voi tehdä käyttäen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan lomaketta ”Hoitoon tai kohteluun liittyvä muistutus”  
<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 tai esimerkiksi muille kunnan 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. Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta palvelukeskuksen tietoon. Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen, voi asiasta tehdä uudelleen kantelun aluehallintovirastoon. Voi tehdä ilman, että ensin tehdään muistutus, mutta muistutus on nopeampi tapa saada selvitys tilanteeseen. Palvelukeskuksen toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään työyhteisössä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Toimintaa kehitetään ja ohjeistuksia sekä menettelytapoja muutetaan saadun palautteen perusteella.

## 6 Henkilöstö

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeutta koskevia tiedot ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereiden julkisesta tietopalvelusta (Valvira) tarkistettu. Henkilöstön ammattioikeuden tulee vastata työssä vaadittavaa tehtäväkuvaa ja kelpoisuutta. Osaaminen varmistetaan hyvällä perehdytysohjelmalla. Riittävä kielitaito selvitetään rekrytointivaiheessa.



## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
vastaava ohjaaja	1	25%
sosiaali-ohjaaja	1	100%
ohjaaja	3	100%
yhteensä	5	

## 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Henkilöstön perehdytyksestä ja osaamisesta huolehditaan työyksikössä järjestämällä perehdytystä uusille työntekijöille perehdytysuunnitelman mukaisesti. Osaamisen johtamisella varmistetaan henkilöstön osaaminen ja laaditaan suunnitelmaa tulevista koulutuksista. Onnistumiskeskusteluista saadaan tietoa henkilöstön kehitymis- ja osaamistarpeista, joiden pohjalta laaditaan suunnitelma.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, sekä työterveyshuollon kattavat palvelut. Lisäksi kaupungin sähköisillä alustoilla on saatavilla kattavasti henkilöstön työnhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on 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. Esihenkilöt vastaavat keskeisistä yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavista menetelmistä sekä vastaavat selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

Työhyvinvointia tuetaan kaupungin toimintamallin mukaan ja työyhteisön kanssa sovitulla rakenteilla. Jokainen työntekijä käy säännöllisesti esihenkilön kanssa Onni- ja ns.varttikeskustelut. Työyhteisö käy säännöllisesti ryhmätyönohjauksessa. Työhyvinvointia ylläpidetään lisäksi työhyvinvointipäivillä. Työyhteisön kesken pidetään yhteyttä päivittäin ja työntekijöillä on mahdollisuus rakentaa työpäivänsä työhyvinvointi huomioiden ja tauottaa työtä oman aikataulun mukaisesti. Työturvallisuuden ytimessä on luottamus ja yhteisistä sopimuksista kiinnipitäminen. Työntekijöiden käytössä on työsuojelupakki ja työterveyden palvelut.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Esihenkilö ohjaa työntekijän tarvittaessa rokotusselvityksen saamiseksi työterveyshuoltoon työhöntulotarkastukseen. Esihenkilö kerää tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

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

Pakilan tukikodilla noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet”-ohjetta, jotka liittyvät käsihygieniaan, suojainten käyttöön ja turvallisiin toimintatapoihin, lisäksi muita hygieniaoheita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa tarvittaessa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkeiltä. Työntekijöillä on mahdollista käyttää suusuojia, suojakäsineitä, kenkäsuojia. Kaikilla työntekijöillä on käsidesiä saatavilla, sekä itselle että asiakkaille.

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 sekä työntekijöillä että asukkailla yhteisissä tiloissa.

Tukikodissa yhteiset tilat siivotaan viikoittain ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Tarvittaessa asukas voi ostaa oman huoneen siivoukseen palvelua ulkopuoliselta palveluntuottajalta, joko itse tai palvelusetelillä.

## 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Pakilan tukikodin turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on kuvattuna käytössä olevien laitteiden kuten kulunvalvontakameroiden, hälytys- ja kutsulaitteiden käytön periaatteet.

### 7.1 Toimintaympäristö

Tukikoti on kaksikerroksinen luhtitalo, jossa on seitsemän neljän hengen soluasuntoa. Soluissa on yhden hengen asukashuoneita sekä yhteisinä tiloina olohuone, keittiö sekä wc-, ja suihkutilat. Asukaskäytössä myös sauna sekä pesutupa. Toimistotilat sijaitsevat A-rapussa, jossa työntekijöiden työtilat sekä keittiö ja wc-tila. Asukkaiden käytössä yhteisötila.

### 7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Tuettu asuminen ei ole terveysturvallisuuden nojalla ilmoitusvelvollista toimintaa.

## 7.3 Ympäristötyö

Pakilan tukikoti noudattaa kaikessa toiminnassaan jätelakia (646/2011), jonka mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu kiinteistölle. Henkilöstö ja asiakkaat vastaavat lajittelusta. Muu vaarallinen jäte, kuten esimerkiksi lääkkeet, toimitetaan asianmukaisesti keräyspisteisiin henkilökunnan toimesta.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Pakilan tukikodilla on tallentava kameravalvonta piha-alueella. Työntekijöillä on käytössään henkilöhälytysjärjestelmä, jolla saa vartijan kutsuttua paikalle nappia painamalla.

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Alihankintana Pakilan tukikodilla yhteisten tilojen siivous 3 kertaa viikossa. Asukkailla on mahdollisuus saada kotiin tuotavia tukipalveluja kuten kenellä tahansa Helsingin kaupungin asukkaalla.

# 8 Omavalvonnan seuranta

## 8.1 Raportointi

Pakilan tukikodin omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Lisäksi yksikön omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan valvontalain edellyttämällä tavalla säännöllisesti kolme kertaa vuodessa.

## 8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

## 8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Suunnitelman hyväksyntä 27.8.2024

Leena Saarinen, Roihuvuoren tukiasuntojen vastaava ohjaaja

Maria Lindblom, Tuetun asumisen päällikkö



**Helsinki**

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

Pakilan tukikoti  
Kyläkunnantie  
95, 00660 Helsinki

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