



Toimintakeskus Tanhua

Omavalvontasuunnitelma
2024

Helsinki

Sisällys

1 Palveluntuottaja	4
1.1. Palvelun kuvaus	4
1.2. Yksikön tiedot	4
2 Toimintaperiaatteet ja arvot	4
3 Riskien hallinta	5
3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi	7
3.2 Varautuminen ja valmius	7
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	8
4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	9
4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	9
4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	9
4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	10
4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	10
4.3.2 Ravitseminen	10
4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	11
4.4 Lääkehoito	11
4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen	11
4.5 Laite ja tarviketurvallisuus	12
5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määraajat	14
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	15
5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	15
5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	16
5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	16
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	17
5.7 Muistutukset ja kantelut	17
6 Henkilöstö	19
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	19
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys	20
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	20
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus	21
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen	22
7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut	23
7.1 Toimintaympäristö	23
7.2 Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta	23
7.3 Ympäristötyö	23
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	24
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta	24
7.5.1 Kuljetukset	25
7.5.2 Ateriapalvelut	25
8 Omavalvonnan seuranta	26
8.1 Raportointi	26
8.2 Arkistointi ja viestintä	26
8.3 Suunnitelman hyväksyntä	27

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Toimintakeskus Tanhua
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Toimintakeskus Tanhua tarjoaa päivätoimintaa 42 asiakkaalle. Kohderyhmänä ovat aikuiset kehitysvammaiset henkilöt.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelma on tehty/päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa 09/2024. Seuraavan kerran omavalvontasuunnitelma päivitetään 2025. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Palveluyksikön päällikkö Tanja Nuutinen (vs.) Henkilöstörakenne: yhteensä 10 vakanssia asiakastyössä, joista 7 lähihoitajaa, 3 sosionomia

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Verksamhetscenter Tanhua
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Verksamhetscenter Tanhua erbjuder dagverksamhet för 42 klienter. Målgruppen är vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning Servicen erbjuds på svenska.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Planen för egenkontroll är gjord/uppdaterad tillsammans med personalen 09/2024. Planen uppdateras följande gång 2025. Planen för egenkontroll uppdateras minst en gång i året.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Enhetschefen är Tanja Nuutinen Personalstruktur: sammanlagt 10 vakanser riktade till klientarbete, varav 7 närvårdare, 3 socionomer

1 Palveluntuottaja

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

Toimintakeskus Tanhua kuuluu Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen ja on osa Helsingin kaupungin vammaispalvelujen työ- ja päivätoimintaa sekä vammaispalvelut 2-yksikköä.

Vammaispalvelujen johtajana toimii Jonna Weckström, vammaispalvelut 2, – yksikköä johtaa vammaispalvelujen päällikkö Lila Rajamaa (vs.). Toimintakeskus Tanhuan esihenkilönä toimii palveluyksikön päällikkö Tanja Nuutinen (vs).

1.1. Palvelun kuvaus

Toimintakeskus Tanhua tuottaa tavoitteellista ja osallisuutta tukevaa päivätoimintaa aikuisille kehitysvammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat laaja-alaista tukea ja ohjausta. Toimintakeskus Tanhuassa on myös keittiöryhmä, jossa asiakkaat ovat työtoiminnassa. Keittiöryhmän tehtävänä on vastata ohjaajan kanssa Tanhuan ruokahuoltoon ja siistimiseen liittyvistä toiminnoista.

1.2. Yksikön tiedot

Toimintakeskus Tanhua

Yksikön vastuhenkilö: Tanja Nuutinen, palveluyksikön päällikkö (vs.)

tanja.i.nuutinen@hel.fi,

p. 09 310 62235

ohjaajat p. 09 310 62937

Tanhuanukuja 4

PL 7753

00940

Helsinki

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

Käyntiosoite: Toinen Linja 4 A.

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

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

Päivätoiminnan tavoitteina ovat omatoimisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen, osallisuuden kokeminen, mielekäs tekeminen ja elämyksellisyys sekä riittävän ja yksilöllisen tuen tarjoaminen.

Toiminnan pääteemoina toimintakeskus Tanhuassa ovat luonto ja kulttuuri. Toiminta suunnitellaan vuosikellon mukaisesti kuukausiteemoittain. Kuukausiteemojen lisäksi toimintaamme kuuluvat mm. teatteri-ilmaisu klovnerian, tanssin ja näytteleminen keinoin, tunnetunnit, puistokummitoiminta, kierrätys, materiaalien uusiokäyttö, kasvien kasvatus ja hoito, vuodenkierron mukaiset ulkotyöt, ajankohtaisten asioiden käsittely, musiikki, liikunta, rentoutuminen, retket sekä juhlat.

Asiakkailla on omat yksilölliset tavoitteet sekä omat päivä- ja viikko-ohjelmat. Yhteisöllisyyttä tuetaan yhdessä tekemällä ja kokemalla. Tärkeitä ovat vuorovaikutussuhteet toisten ihmisten kanssa ja omien valintojen tekeminen sekä onnistumisen kokemukset. Toiminnassa käytetään puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä, kuten kuvakommunikaatiota, tukiviittomia ja pikapiirtämistä.

Toimintaperiaatteenamme on eettisen toimintakulttuurin rakentaminen, oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus, sekä toistemme kohtaaminen arvostavasti ja kunnioittavasti.

Toimintakeskus Tanhuan arvot ovat:

- *asiakslähtöisyys*
- *tasa-arvo*
- *suvaitsevaisuus ja sallivuus*
- *vastuullisuus*
- *oikeudenmukaisuus*
- *itseäänä äämis-oikeus*

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) toteutumiselle tai vaarantavat toiminnan toteutumista suunnitellussa laajuudessa tai aikataulussa, kutsutaan riskeiksi.

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

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

Riski	ilmeneminen	Hallinta
<i>Asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen</i>	<i>Asiakas ei tiedä oikeuksiaan; ei osaa ha-kea palveluun; ei saa perheen tai ulko-puolisen tukea hakemisessa; perhe estää tuen ja avun saamisen / hakemisen; ha-kemus ei mene läpi; ei ole paikkoja tai paikkoja on liian vähän; asiakas, kontakti tai henkilö katoaa järjestelmästä, eikä häneen saada yhteyttä</i> <i>Palvelussa riittävän tuen tunnistaminen ja järjestäminen vievät aikaa</i>	<i>Yhteistyö sosiaalityön kanssa; yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa; asiakkaalle mahdollistetaan osallisuus palvelujensa suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin</i>
<i>Tuesta huolimatta asiakkaan tavoitteet eivät toteudu</i>	<i>Tarvetta ei tunnisteta; vaikeudet opin-noissa; vaikeudet työelämävalmennuk-sessa; tavoitteet suhteessa henkilön toi-mintakykyyn (liian korkeat odotukset); toimintaympäristö ei vastaa tarpeeseen; ei työpaikkoja; asiakas jää pois palve-lusta; kontakti katoaa; puutteet palvelu-jen tuottajien toiminnassa ja valvon-nassa.</i>	<i>Asiakkaan kanssa tavoitteiden laadinta, asiakkaan äänen kuuleminen; mahdollisuu-det toimintakokeiluihin eri yksiköissä, tuki opintoihin hakeutumiseen: yhteistyö asiak-kaan verkoston ja sosiaalityön kanssa; omavalvonnan toteuttaminen; valvonta-käynnit</i>
<i>Toiminta ei ole riittävän laadukasta</i>	<i>Liian vähän henkilöstöä, henkilöstön saatavuus; henkilöstön osaaminen</i>	<i>Rekrytointiosaaminen, markkinointiosaa-minen, positiivisen työnantajakuvan esiin-tuonti, oppilaitosyhteistyö, henkilöstön koulutusmahdollisuudet ja koulutussuunni-telmat</i>
<i>Yhteistoiminta yksikön ja asiakkaiden sekä heidän omaistensa kanssa ei toimi</i>	<i>Erilaiset näkemykset tarpeista ja tavoit-teista; tyytymättömyys toimintaan, pal-veluihin tai henkilösuhteet; omaisten pe-lot, epävarmuudet; asiakaspalvelu ei aina ole riittävän hyvää; puutteet viestinnässä</i>	<i>Toimivat tietojärjestelmät ja viestintäkana-vat sekä ajantasainen viestintä; esitteet, julkaisut, tiedotustilaisuudet; avoimet ovet-tapahtumat toimintayksikössä; tapaami-set, palaverit, yhteydenpito verkoston kanssa.</i>
<i>Virheet, onnettomuudet, tapaturmat, vahingot, poikkeustilanteet, henkilö-kunnan/ asiakkaan ko-kema henkinen tai fyysinen väkivalta</i>	<i>Lääketurvallisuus; tapaturmat, onnetto-muudet, vahingot, virheet; terveysturval-lisuus; toimintayksiköiden turvallisuus, kiinteistön vahingot; kuljetusten ja liikku-misen turvallisuus; akuutti kriisi</i> <i>asiakkaalla/asiakkaan per-heessä; kiusaaminen ja hyväksikäyttö; asiakkaiden tai omaisten asiaton käyttä-yminen ja puheet, uhkaukset ja uhkaava käytös, häiriköiminen ja vainoaminen, vä-kivalta.</i>	<i>henkilöstön lääkehoitosaamisen turvaami-nen koulutuksella; turvallisuussuunnittelu; vaarojen arviointi- ja seurantakäytännöt; varautumissuunnittelu; yhteistyö palvelun-tarjoajan kanssa ja sopimuskäytännöt, kriisipaikan järjestämisen sovitut käytän-nöt epäasialliseen kohteluun puuttumisen me-nettelytavat ja - toimintakulttuuri</i>

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.

Toimintakeskus Tanhuassa vaarojen arviointi, sisältäen turvallisuuskävelyt ja katselmoinnit tehdään tai tarkastetaan vuosittain ja päivitetään olosuhteiden muuttuessa. Koko työyhteisö osallistuu vaarojen arviointiin. Omia huomioita voi ilmoittaa suoraan esihenkilölle, yhteisissä työpaikkakokouksissa sekä vuosittain Työsuojelupakkiin tehtävän sähköisen kyselyn kautta. Turvallisuuskierroksia tehdään säännöllisesti ja aina uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen.

Toimintakeskus Tanhuassa toteutetaan poistumisharjoitus vähintään kerran vuodessa. Turvallisuuskävelyt tehdään aina uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa, sekä koko henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa. Apuvälinevaraston kaapista löytyy laatikko, jossa on välineitä, esim. tasku- ja otsalamppuja sähkökatkoksen varalle. Keittiön kaapista löytyy vesikanistereita vesikatkon varalle. Esihenkilö vastaa tarvikkeiden huollosta ja täydennyksestä yhdessä yt-vastaavan kanssa.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi.

Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä) kaupungin sähköisen asiointin kautta tai asioimalla yksikössä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot kyseisen yksikön palvelutoiminnan osalta relevanteista rekistereistä.

Tanhuan 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. Toimintakeskus tanhuassa on käytössä apotti-asiakastietojärjestelmä, Ohjaajat kirjaavat päivittäin ajantasaisesti asiakkaan toimintakykyyn ja toimintaan liittyvät asiat. Apotin kirjaamisoppaat ovat työntekijöiden tiedossa ja apotti-tukihenkilöt ohjaavat työntekijöitä. Apotti-ohjeet löytyvät Intrasta. Apotin ohjeista 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. Tanhuan perehdytysmateriaali /-ohjeet löytyvät yksikön omasta teamsista kansiosista. Perehdyttämisestä vastaa yksikön esihenkilön lisäksi yksikön työntekijät

Toimintakeskus Tanhuan esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Henkilökunnan tulee myös käydä Apotti-koulutus. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Tietoturvaloukkauksesta tehdään ilmoitus luukku-järjestelmän kautta: [Luukku - Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimi](#)

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti sote.tieto-suoja@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

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.

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.

Mikäli työntekijä huomaa epäkohdan, on hän tietoinen ilmoittamisvelvollisuudestaan. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, tapaturman, katkokset hoito- ja palveluketjussa havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita erillisiä käyttäjätunnuksia. HaiPro-ilmoitus ohjautuu yksikön esihenkilölle, jonka on aloitettava asian käsittely viikon kuluessa. Ilmoitusta, siihen johtaneita syitä ja tapahtumia käsitellään yhteisissä tiimipalavereissa, joissa yhteisesti asiat käydään läpi ja pohditaan keinoja vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi. Tämän lisäksi työntekijä on tietoinen SPro-järjestelmästä sekä siihen liittyvistä velvoitteista. Ilmoituskäytänteistä, sekä niihin liittyvistä asioista keskustellaan tarvittaessa yhteisesti tiimikokouksissa, mikäli henkilöstö kokee asiassa epävarmuutta.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Toimintakeskus Tanhuassa 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.

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

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

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. Esihenkilön tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Esihenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Toimintakeskus Tanhuassa keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatu- ja 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 määrittää, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta.

Toimintakeskus Tanhuassa tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia käsitellään mahdollisuuksien mukaan heti tilanteen jälkeen tai seuraavan päivän aamupalaverissa tai viikkokokouksessa. Yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä käsitellään niiden ollessa ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely on varmistettu esim. pitämällä asia pysyvästi viikkokokousten asialistalla.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhanutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä Toimintakeskus Tanhuassa huomioidaan kaikki asianosaiset ja järjestetään tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille. Kaupunki järjestää heti-purku -koulutusta työntekijöille säännöllisesti vaaratapahtumia käsittelyä varten. Tarvittaessa varmistetaan tuki työterveyshuollosta tai hlöstöhallinnasta.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

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

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

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

Toimintakeskus Tanhuassa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan päivittäin toiminnan ohessa. Toimintakeskuksessa asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylleen asetetu tavoitteet. Suunnitelma laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toimintakykynsä sekä käytössä olevat kommunikaatiokeinot huomioiden. Suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan yhteistyö moniammatillisen tiimin kanssa. Suunnitelma kirjataan Apotti-asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään määräaikoja noudattaen tai asiakkaan toimintakyvyn tai tarpeiden olennaisesti muuttuessa.

Asiakkaat voivat vaikuttaa toiminnan sisältöön ryhmissä tapahtuvissa viikkopalavereissa ja asiakasraadeissa, joissa voi esittää toimintaa koskevia ideoita ja toiveita. Palautteita toiminnasta kerätään myös asiakaskyselyiden kautta. Asiakkailta kerätään palautetta myös heti toiminnan jälkeen, ns. ”palautekyselykierroksella.” Lisäksi palautetta kerätään myös seuraamalla ja havainnoimalla asiakkaiden reaktioita.

4.3.2 Ravitsemus

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 ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua.

Toimintakeskus Tanhuassa lounas tulee valmiina Palvelukeskus Helsingin Pakkalan toimipisteestä. Ateriat toimitetaan kolme kertaa viikossa. Lounas sisältää päiväkahvin ja on maksullinen. Välipalan mahdollisuus on sovittavissa yksilöllisesti. Asiakas voi sovittaessa tuoda myös itse tarvitsemansa välipalan toimintakeskukseen. Tällöin on huomioitava elintarviketurvallisuus säilytyksessä. Toimintakeskuksen kautta tilattava välipala on maksullinen. Maksuissa noudatetaan lakiin perustuvia Helsingin kaupungin ohjeistuksia.

Tanhuan keittiöryhmän ohjaaja tekee tukku- ja ruokatilaukset. Työntekijä ottaa toimitukset vastaan ja huolehtii tuotteiden oikeaoppisesta käsittelystä niin säilytyksen kuin kuumentamisen osalta. Tuotteille tehdään vastaanottotarkistus ja mitatut lämpötilat ja mahdolliset poikkeukset merkitään niille varattuihin lomakkeisiin asianmukaisesti. Ruokahuollolle on laadittu oma, yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma.

Ravitsemukseen liittyvät riskit ovat yleensä sellaisia, joissa asiakas ei kykene tai halua syödä riittävästi tai tarpeeksi monipuolisesti. Moni asiakkaista tarvitsee myös ohjausta siihen, että

ravinnon määrä ei ole liian suuri kulutukseen nähden. Asiakkaiden yksilöllisiin ravitsemusasioihin saadaan tarvittaessa konsultaatioapua Kehitysvammapoliklinikan ravitsemusterapeutilta..

Keittiöryhmän ohjaaja osallistuu sekä toimialan että vammaistyön ravitsemukseen liittyviin koulutuksiin.

4.3.3 Tartuntatautien 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 tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnan jäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toimintaan.

Toimintakeskus Tanhuassa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet”-ohjetta ja muita hygieniaoheja tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Toimintakeskuksessa käy siivouspalvelu kaksi kertaa viikossa. Perussiivous tilataan tarpeen mukaan erikseen. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa tilojen turvallisuudesta ja yleisestä siisteydestä sekä on velvoitettu ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat sovitun käytännön mukaisesti.

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

Asiakkaita ohjataan ja tuetaan huolehtimaan omasta hygieniastaan. Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja asiakkaita ohjataan ja opastetaan oikeaoppiseen käsien pesuun sekä terveystäyttymiseen tartuntatautien osalta.

Pesuaineita säilytetään lukitussa kaapissa, johon on avaimet vain työntekijöillä.

Yleistä hygieniatasoa seurataan hygieniakierroilla sekä päivittäin toiminnan ohessa havainnoiden. Henkilökunnan riittävän hygieniosaamisen tarkistaminen kaikissa palveluissa on tärkeää.

4.4 Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. Yksikön esihenkilö vastaa lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta. Osana omavalvontaa yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että lääkehoidon turvallista toteuttamista seurataan, arvioidaan ja valvotaan sekä siitä, että henkilöstön lääkehoidon koulutukset ja henkilöstön lääkeluvat ovat ajan tasalla.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

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

Vammaistyön yhteisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta on Toimintakeskus Tanhuun laadittu oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Suunnitelmaan on kirjattu toimintaohjeet mm. lääkkeiden jakamiselle ja antamiselle, lääkekaapin avainten ja lääkkeiden ja lääkejätteiden säilyttämiselle, lääkekaapin siivoukselle sekä lääkehoitoon perehdyttämiselle. Toimintakeskuksessa annetaan asiakkaalle tarvittavat ja päivittäisessä käytössä olevat lääkkeet.

Toimintakeskus Tanhuassa asiakkaiden tarvittavat lääkkeet säilytetään asianmukaisesti henkilökunnan toimiston lukollisissa lääkekaapissa.

Toimintakeskuksessa kaikki vakituiset työntekijät ovat vastuussa lääkehoidosta. Vakituksessa työsuhteessa olevilla työntekijöillä tulisi olla voimassa oleva lääkehoitolupa ja tarvittava lääkehoitolupaprosessi käynnistetään aina, kun henkilö on valittu vakinaiseen työsuhteeseen. Myös pidemmässä määräaikaissä työsuhteessa olevalta edellytetään samaista lääkehoitolupaa.

Riskinä turvallisen lääkehoidon toteuttamiselle voivat olla sijaiset, joilla ei ole riittävää koulutusta eikä tarvittavia lupia. Tällöin toimintakeskuksessa pyritään toiminnan suunnittelun keinoin järjestämään toiminta siten, että ryhmissä on vähintään yksi lääkehoitoluvan omaava työntekijä.

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 lääikinnällisistä 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 lääikinnällisten 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. Mequsoft-laiterekisterin ylläpito (korvautuu Medusa-järjestelmällä vuoden 2024 aikana) ostetaan HUS Lääkintäteknikaalta. Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuosittein sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

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

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

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat henkilökunnan käytettävissä. Laiteosaamisen varmistamiseen ja dokumentointiin tarkoitettut sähköiset laitepassit otetaan käyttöön porrastetusti vuonna 2024–2025. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

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

Fimean tehtävänä on lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden val-
vonta sekä turvallisen käytön edistäminen. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten
suoraan Fimealle. Kopio käsittelystä HaiPro-ilmoituksesta ja Fimean ilmoituksesta lähetetään
myös Lääkintätekniikalle laitevaarat@hus.fi silloin, kun kyseessä on rekisteröitävä laite ja käyt-
täjävirheen sijaan laitevika. Laitehallintatiimi neuvoo laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvissä asioissa
sote.laitetiimi@hel.fi.

Toimintakeskus Tanhuassa on yhteiskäytössä henkilönostimet, suihkutaso, sänkyjä, pyörätuoli
sekä liikunnan kuntoutusvälineitä. Toimintakeskuksessa olevien laitteiden käyttöön ei tarvita
erillistä pätevyyttä. Laitevalmistajat järjestävät uuden laitteen käyttöönotossa tarvittavan alkupe-
rehdytyksen ja henkilökunta perehdyttää uuden työntekijän toimintakeskuksessa olevien laittei-
den käyttöön. Kehitysvammapoliklinikan kautta saadaan ohjausta asiakkaiden apuvälinekysy-
myksissä. Kodit hoitavat asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet.

Toimintakeskuksessa noudatetaan toimintaohjetta "Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaa-
ratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla" (TOIM010). Tarvittaessa esi-
henkilö huolehtii, että jokainen työntekijä osaa käyttää yksikössä olevia lääkinnällisiä laitteita ja
tarvittaessa huolehtii vaadittavasta koulutuksesta työntekijöille.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: Palveluyksikön päällikkö, henkilöstö

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 määrääjät

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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyss tai kipu.

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

Päivätoimintaan hakeutuminen tapahtuu asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kautta. Asiakas voi käydä tutustumassa toimintakeskuksiin ja toivoa jotain tiettyä paikkaa. Sosiaalityöntekijä tekee lähetteen Apotin kautta vammaispalvelujen asiakasohjausryhmälle, joka käsittelee lähetteen ja siirtää Apotissa päivätoiminnan asiakasohjaukseen. Asiakkaan toive huomioidaan ja paikkaa tarjotaan toimintakeskuksesta, mikäli siellä on tilaa. Joissakin tapauksissa asiakas jää odottamaan jonoon vapautuvaa paikkaa tai asiakkaalle tarjotaan toista vaihtoehtoa. Asiakasjonoja tarkastellaan viikoittain.

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. Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaa tai alaikäisen lapsensa hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

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

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

Päivätoimintaan hakeudutaan oman sosiaalityöntekijän kautta. Sosiaalityöntekijä selvittää asiakkaan kanssa sopivamman palvelumuodon. Asiakas voi käydä tutustumassa eri yksiköihin

ja toivoo tiettyä paikkaa. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle palvelulähetteen asiakastietojärjestelmä Apottiin. Asiakasohjausryhmä käsittelee palvelulähetteen ja ohjaa asiakkaan oikeisiin toimintayksiköihin. Kun yksikössä vapautuu paikka, tekee sosiaalityöntekijä asiakkaalle päätöksen ko. yksikköön. Asiakasjonoja tarkastellaan viikoittain.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

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

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

Toimintakeskus Tanhuassa laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa vuosittain toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Apottiin. Toteuttamissuunnitelman keskustelussa arvioidaan mennyttä ja pohditaan tulevaa. Suunnitelmassa huomioidaan kuitenkin asiakkaan kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot ja laaditaan niille konkreettiset tavoitteet. Päivittäisessä arjen työssä huomioidaan asiakkaan suunnitelman tavoitteet. Suunnitelman päivittäminen on nimetyn työntekijän vastuulla.

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 tukea asiakkaan osallistumista palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Toimintakeskus Tanhuassa asiakkaan toimintaa suunnitellaan ohjaajien kesken, huomioiden asiakkaan toiminnan tavoitteet. Asiakkaan omat mielipiteet, myös eriävät, otetaan kuitenkin huomioon toimintaa mietittäessä. Nämä tilanteet tulee kirjata asiakastietojärjestelmä Apottiin aina tarkoin ylös.

Asiakkaalle tai potilaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykujensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Asiakasta tai potilasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Asiakasta tai potilasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje "TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohdeltun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla".

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.

Toimintakeskuksen asiakkaille laaditaan osana palveluntoteuttamissuunnitelmaa suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi (IMO-suunnitelma). Suunnitelma tehdään Apotti –asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, asumisyksikön ja tarvittaessa asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Tarpeen mukaan työntekijät voivat konsultoida myös Kehitysvammapoliklinikan työntekijöitä, kuten puheterapeuttia tai psykologia.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuusosaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tulleeensa 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.

Asiakaspalautetta kerätään toimintakeskus Tanhuassa sekä viikkopalavereissa että asiakasraadeissa, joissa voi esittää toimintaa koskevia ideoita, toiveita sekä antaa palautetta. Palautetta kerätään myös asiakaskyselyiden kautta. Tärkeää palautetta toiminnasta saadaan myös heti toiminnan jälkeen tehtävillä palautekyselykierroksilla. Palautetta kerätään myös seuraamalla ja havainnoimalla asiakkaiden reaktioita.

Toimintakeskuksesta pidetään tarvittaessa yhteyttä omaisiin ja yhteistyökumppaneihin tarvittaessa erilaisin viestintäkeinoin.

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.

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.

Asiakaspalautetta saadaan toimintakeskuksessa arjessa, asiakastyön yhteydessä. Lisäksi asiakaspalautetta saadaan asiakkailta tai yhteistyötahoilta puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Asiakaspalautetta saadaan myös opiskelijoiden ja keikkalaisten kautta. Jos toimintakeskuksen asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus. Palautetta voi antaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
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

Toimintakeskuksessa yllä olevat yhteystiedot löytyvät taukuhuoneen ilmoitustaululta.

5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiosä 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.

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.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. 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.

Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointiprosessin yhteydessä, tarvittaessa voidaan laatia yhdessä hakijan kanssa kielitasotesti arvioimaan kykeneekö henkilö hoitamaan työtehtävänsä. Helsingin kaupunki järjestää koulutuksia esihenkilöille, työyhteisöille sekä suomen kieltä opiskelevalle osapuolille.

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 pelastustoimissa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa 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 rikosrekisteriotte, 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.

Palveluyksikön päällikkö 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.

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.

Nimike	Määrä
Palveluyksikön päällikkö	1
Sosionomi (AMK)	3
Lähihoitaja + kuvataiteilija (AMK)	1
Lähihoitaja	3
Kehitysvammaisten hoitaja	1
lastenhoitaja	1
Hoiva-avustaja	1
Oppisopimusopiskelija (lähihoitaja)	1
Yhteensä	12

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.

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

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla- ja Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten

koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia.

Toimintakeskus Tanhuassa uudelle työntekijälle nimetään aina perehdyttäjä, jolle mahdollistetaan työaika perehdyttämiseen. Perehdyttäjiä voi olla useampi, tietyt osa-alueet perehdyttää tietty työntekijä. Toimintakeskus Tanhuan Teamsissa on tallennettuna perehdytyksen muistilista, josta voidaan seurata ja varmistaa, että kaikki asiat tulevat perehdytetyksi. Lisäksi työntekijöitä kannustetaan erilaisiin joko lakisääteisiin koulutuksiin, mm. EA-koulutus tai vapaaehtoisin osaamista vahvistaviin koulutuksiin.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi ja sen tulee selvittää työhyvinvoinnin toteutumista esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla. Järjestäjänä Helsinki kiinnittää huomiota palvelujen henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan. Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työnohjausta. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Toimintakeskus Tanhuassa on nimetty yhteistoimintavastaava, joka on valittu henkilöstön keskuudesta. Mikäli ehdokkaita on useita, vaali toimitetaan suljetulla lippuäänestyksellä – äänen mennessä tasan suoritetaan arvonta. Yt-vastaavan kausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaavan tehtäviin kuuluu Toimintakeskuksessa mm. osallistua tarvittaessa mm. vaarojen arviointiin, työyksikön työsuojelutarkastuksiin, työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin, turvallisuuskierroksiin, turvallisuuspoikkeamien käsittelyyn ja yhteistoimintafoorumeihin. Sekä seurata omalta osaltaan kuormitus- ja riskitekijöitä ja viedä ne tiedoksi ensisijaisesti esihenkilölle ja työyksikkökokouksen käsiteltäväksi. Toimintakeskuksessa pidetään säännöllisesti joka viikko tiimikokoukset, joista tehdään muistiot, jotka löytyvät Tanhuan yhteisestä Teams-ryhmästä. Yt-asioiden säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokousten asialistalla.

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 ennakoidaan 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.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntalain mukaisten velvoitteiden täytyminen varmistetaan.

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

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

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

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi 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. Terveystilan selvitys ja selvityksestä annetusta todistuksesta ohjeistetaan intran henkilöstösivulla, ohjeet-alustalla epidemiologisen toiminnan antamassa ohjeessa sekä THL julkaisussa ”Toimenpideohje salmonellatartuntojen ehkäisemiseksi” (2019).

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Toimintakeskus Tanhua sijaitsee Kontulassa hyvien julkisten yhteyksien varrella. Toimintakeskuksen tilat sijaitsevat katutasossa ja ovat esteettömät. Toimintakeskuksessa on asiakkaiden yhteiskäytössä olevia tiloja, kuten ruokailutila, käytävät sekä ryhmien toimintaan tarkoitettuja tiloja. Ryhmätilojen käyttötarkoitusta voi muuttaa tarpeen mukaan. Lisäksi käytössä on ”pikkutalo” erillISRakennus, jossa on myös ryhmätiloja. Henkilökunnalla on oma taukotilansa. Asiakkailla on omat lokerot ja henkilökunnalla omat pukukaapit.

Toimintakeskuksella on käytössään oma aidattu piha-alue ja vieressä laajat maastot ulkoiluun.

7.2 Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta

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

Toimintaan liittyviä riskitekijöitä tarkastellaan vuosittain. Toimintakeskuksen asiakkaat ovat henkilöitä, joiden terveydentila ja vastustuskyky saattaa olla alentunut, joka aiheuttaa omat riskitekijät esimerkiksi erilaisten epidemioiden puhjetessa. Käsihygieniaan kiinnitetään arjessa huomiota.

Haittaeläinten torjunnassa henkilökunnan havainnointi ja nopea reagointi on ensisijaisen tärkeää. Siivouksen laadun tarkastusta tehdään palveluntarjoajan toimesta säännöllisesti, sekä tarvittaessa, mikäli puutteita huomataan.

Kiinteistön huoltosuunnitelmat ym. kuuluvat kohteen isännöitsijän vastuulle. Henkilökunta viestittää huollolle sekä isännöitsijälle havaitsemistaan puutteista kaupungin järjestelmien kautta.

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 työn 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.

Tanhuassa on nimetty ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottopaikkaan. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, miten jätteiden lajittelusta on huolehdittu yksikössä, kuinka varmistetaan, että lajittelun ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa sekä mikä taho yksikön jätehuollosta vastaa.

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan vaaramerkittyjen aineiden säilyttämistä, käyttämistä ja hävittämistä turvallisesti. Työpaikan työntekijöille tai asiakkaille vaarallisten kemikaalien tunnistaminen, arviointi ja niiden mahdollisten riskien minimointi on tärkeää. Käyttöturvallisuustiedotteiden, suojainten ja torjuntavälineiden sijainti ja oikea käyttö on tärkeää olla kaikkien tiedossa. Jos henkilökunta käyttää työssään myös 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.

Toimintakeskus Tanhuan arjessa kiinnitetään huomiota kierrätysmateriaalin käyttöön esimerkiksi askartelumateriaaleissa, ruokahävikin vähentämiseen ruokahuollon hankinnoissa, sekä noudatetaan lajitteluohjeita. Toimintakeskuksessa yhtenä toimintamuotona on puistokummityö.

Toimintakeskuksessa lajitellaan ja toimitetaan jätteet omiin keräyspisteisiinsä (sekajäte, biojäte, muovi, lasi, metalli, energiajäte, paperi, pahvi, kartonki). Toiminnassa ja uushankinnoissa noudatetaan kestävän kehityksen periaatteita ja Helsingin kaupungin ohjeita. Yksikössä on erillinen jätehuoltosuunnitelmansa.

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.

Toimintakeskus Tanhuassa ei ole kameravalvontaa.

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.

Toimintakeskus Tanhuassa käytetyistä palveluista on tehty sopimus Helsingin kaupungin kanssa hyödyntäen kaupungin asiantuntijuutta. Hankinnoissa käytetään Helsingin kaupungin sopimusliikkeitä. Epäselvissä tilanteissa toimintakeskuksesta ollaan yhteydessä Helsingin kaupungin hankinta-asiantuntijoihin ja tehdään hankinnat yhteistyössä heidän kauttaan.

Helsingin kaupungin Tilapalvelut vastaavat toimialan käytössä olevien tilojen hallinnoinnista. Tehtäviin kuuluu myös pienten korjaushankkeiden ja käyttäjäpalvelujen koordinointi. Tilapalvelut vastaavat tilojen vuokrauksesta toimialan käyttöön, tiloihin liittyvästä sisäisestä vuokrauksesta ja raportoinnista. Tilapalvelut ylläpitävät tilarekisteriä ja huolehtivat kaikista toimialan tiloihin liittyvistä sopimuksista (kuten vuokra-, sähkö- autopaikkasopimukset). Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä.

Toimintakeskus Tanhua
Helsinki/ kaupunginosa 47/ Kortteli: 47037/ Tontti: 1
Omistaja: Helsingin kaupungin asunnot Oy / Heka itä
Kokonaisala: 965 neliötä. Päärakennus 866 neliötä ja sivurakennus 99 neliötä
Osoite: Tanhuankuja 4 00940 Helsinki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla tarjotaan erilaisia tukipalveluita erityisesti ydintoiminnan työn sujuvoittamiseksi. Tukea löytyy niin tila-, toimisto-, kuljetus- ja logistiikka-, siisteys-, ruoka-, väline-, huolto- ja korjaamo- kuin vahtimestaripalveluiden avulla.

Toimintakeskuksessa on käytössä tukipalveluina mm. laitoshuoltopalvelut, lääkintälaittepalvelut, ruokapalvelut, kuljetuspalvelut sekä tilapalvelut.

7.5.1 Kuljetukset

Toimintakeskus Pasilassa ostopalveluna tuotetaan asiakkaiden tarvitsemat päivätoiminnan matkojen kuljetukset. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala kustantaa vammaispalvelulain, kehitysvammalain ja sosiaalihuoltolain nojalla järjestettävät asiakkaidensa ryhmäkuljetukset.

Edellä mainitun palvelun tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Ostopalveluna tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Toimialan Kuljetuspalveluyksikkö vastaa koko toimialan tavara- ja henkilölogistiikan suunnittelusta ja koordinoinnista. Yksikön tehtäviin kuuluvat toimialan tavara- ja henkilökuljetuksiin liittyvät asiantuntija- ja suunnittelutehtävät. Yksikkö vastaa Helsingin Matkapalvelun, potilas- ja muiden henkilökuljetusten suunnittelusta, asiakasyhteistyöstä ja seurannasta, sekä kuljetusten hankintojen valmistelutehtävistä.

Toimintakeskus Tanhuan kuljetuspalvelua tuottaa Helsingin Matkapalvelu p. 09 310 45000. Lisäksi asiakkailla saattaa olla yksilökuljetuksia. Asiakkaan käyttäessä julkisia liikennevälineitä työ- ja päivätoimintamatkoilla, saa hän toimintakeskuksesta HSL-matkalipun.

Päivätoiminnan kuljetusjärjestelyt ja niihin liittyvät muutokset sovitaan toimintakeskuksen kautta palveluntuottajan kanssa.

Toimintakeskuksen tarvitsemat muut kuljetukset tilataan Staran logistiikkapalveluista.

7.5.2 Ateriapalvelut

Toimintakeskus Tanhuan lounas tulee valmiina Palvelukeskus Helsingin Pakkalan toimipisteestä. Ateriat toimitetaan kolme kertaa viikossa. Lounas sisältää päiväkahvin ja on maksullinen. Välipalan mahdollisuus on soviteltavissa yksilöllisesti. Asiakas voi sovittaessa tuoda myös itse tarvitsemansa välipalan toimintakeskukseen. Tällöin on huomiotava elintarviketurvallisuus säilytyksessä. Toimintakeskuksen kautta tilattava välipala on maksullinen. Maksuissa noudatetaan lakiin perustuvia Helsingin kaupungin ohjeistuksia.

Tanhuan keittiöryhmän ohjaaja tekee tukku- ja ruokatilaukset. Työntekijä ottaa toimitukset vastaan ja huolehtii tuotteiden oikeaoppisesta käsittelystä niin säilytyksen kuin kuumentamisen osalta. Tuotteille tehdään vastaanottotarkistus ja mitatut lämpötilat ja mahdolliset poikkeukset merkitään niille varattuihin lomakkeisiin asianmukaisesti.

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.

Toimintakeskus Tanhuan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

8.1 Raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Yksikön omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden käsittelyrakenteet kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajat 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.

Lisäksi Toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa paperiversiona ohjaajien taukuhuoneessa sekä palveluyksikön päällikön huoneen ilmoitustaululla.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Päivämäärä:

Lila-Marjut Rajamaa, Vammaispalvelut 2 päällikkö

Tanja Nuutinen, Palveluyksikön päällikkö (vs.), Toimintakeskus Tanhua

Helsinki

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

**Sosiaali- ja terveysterve-
lut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi