

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden omavalvontasuunnitelma

Haagan terveysasema

10.2024

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1	Palvelun kuvaus	6
1.2	Toimipisteen tiedot	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot.....	7
3	Riskien hallinta.....	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	8
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	9
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	<i>10</i>
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	<i>11</i>
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	12
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	<i>12</i>
4.3.2	<i>Ravitseminen</i>	<i>12</i>
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt.....</i>	<i>13</i>
4.4	Lääkehoito	13
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	<i>13</i>
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto.....</i>	<i>13</i>
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus.....	13
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	14
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	14
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	15
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	15
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	16
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	16
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	16
5.7	Muistutukset ja kantelut	17
6	Henkilöstö	18
6.1	Ammattinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys.....	18
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	19
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	19
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen.....	20
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut.....	20
7.1	Toimintaympäristö	20
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	20
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät.....</i>	<i>20</i>
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	<i>21</i>
7.3	Ympäristötyö	21
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	22
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta.....	22
7.5.1	Kuljetukset	22
7.5.2	Ateriapalvelut	23
8	Omavalvonnan seuranta.....	23
8.1	Raportointi.....	23
8.2	Arkistointi ja viestintä.....	23
8.3	Suunnitelman hyväksyntä.....	24

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

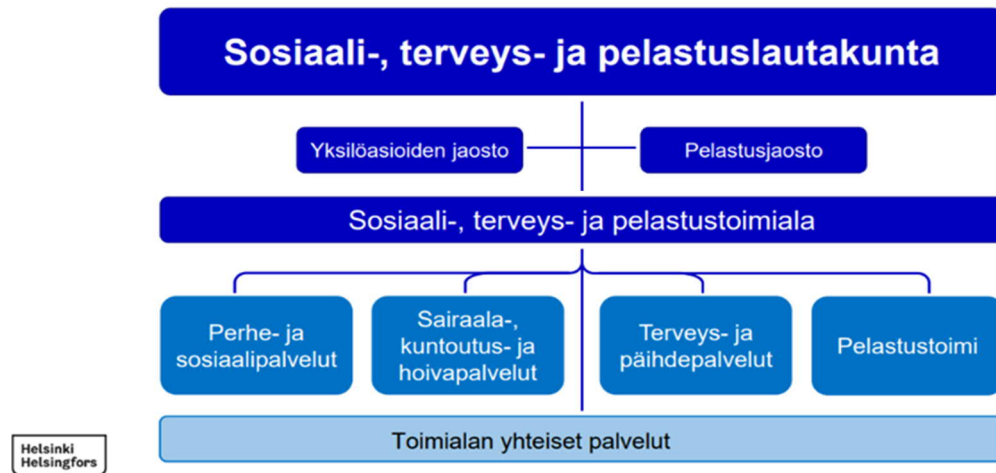
YKSIKÖN NIMI	Haagan terveysasema																											
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Terveysasema vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asukkaiden kannalta lainmukaisista, laadukkaista ja turvallisista palveluista joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä.																											
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain, tarvittaessa toiminnan muuttuessa tiheämmin. Omavalvontaraportit kootaan ja käydään läpi neljännesvuosittain terveysaseman omavalvontaryhmän toimesta ja henkilöstöä osallistaen. Omavalvontaan liittyviä eri osa-alueita valvotaan suunnitelman mukaisesti ja käsitellään säännöllisesti osana esihenkilökokouksia ja henkilöstökokouksia.																											
YKSIKÖN VASTUUHENKIÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Ylilääkäri Marjo Halttunen, osastonhoitaja Melinda Mansikka <table><tr><td>Nimike</td><td>Määrä</td></tr><tr><td>Ylilääkäri</td><td>1</td></tr><tr><td>Terveyskeskuslääkäri</td><td>14</td></tr><tr><td>Osastonhoitaja</td><td>1</td></tr><tr><td>Terveydenhoitaja</td><td>13</td></tr><tr><td>Sairaanhoitaja</td><td>5</td></tr><tr><td>Perushoitaja / Lähihoitaja</td><td>3</td></tr><tr><td>Fysioterapeutti</td><td>2</td></tr><tr><td>Mielenterveys- ja päihdehoitaja</td><td>2</td></tr><tr><td>Farmaseutti</td><td>1</td></tr><tr><td>Osastosihteeri</td><td>1</td></tr><tr><td>Ryhmäkoordinaattori</td><td>1</td></tr><tr><td>Yhteensä</td><td>44</td></tr></table>		Nimike	Määrä	Ylilääkäri	1	Terveyskeskuslääkäri	14	Osastonhoitaja	1	Terveydenhoitaja	13	Sairaanhoitaja	5	Perushoitaja / Lähihoitaja	3	Fysioterapeutti	2	Mielenterveys- ja päihdehoitaja	2	Farmaseutti	1	Osastosihteeri	1	Ryhmäkoordinaattori	1	Yhteensä	44
Nimike	Määrä																											
Ylilääkäri	1																											
Terveyskeskuslääkäri	14																											
Osastonhoitaja	1																											
Terveydenhoitaja	13																											
Sairaanhoitaja	5																											
Perushoitaja / Lähihoitaja	3																											
Fysioterapeutti	2																											
Mielenterveys- ja päihdehoitaja	2																											
Farmaseutti	1																											
Osastosihteeri	1																											
Ryhmäkoordinaattori	1																											
Yhteensä	44																											

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Haga hälsostation																										
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Hälsostationen ansvarar för produktionen av social- och hälsovårdstjänster inom sitt område. Vårt mål är att säkerställa lagstadgade, kvalitativa och trygga tjänster för invånarna, antingen genom egna tjänster eller genom att köpa in dem från privata tjänsteproducenter som köp- eller servicesedlar.																										
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Egenkontrollplanen uppdateras minst en gång om året, och oftare vid behov om verksamheten förändras. Egenkontrollssrapporter samlas in och går igenom kvartalsvis av hälsostationens egenkontrollgrupp med delaktighet från personalen. Olika delområden kopplade till egenkontroll övervakas enligt planen och behandlas regelbundet på såväl förmansmöten som personalmöten.																										
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Överläkare Marjo Halttunen, avdelningsskötare Melinda Mansikka <table> <tr> <th>Titel</th><th>Mängd</th></tr> <tr> <td>Överläkare</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Hälsocentralläkare</td><td>14</td></tr> <tr> <td>Avdelningsskötare</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Hälsovårdare</td><td>13</td></tr> <tr> <td>Sjukskötare</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Primärvårdare</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Fysioterapeut</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Psykiatrisk sjukskötare</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Farmaceut</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Sekreterare</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Gruppkoordinator</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Tillsammans</td><td>44</td></tr> </table>	Titel	Mängd	Överläkare	1	Hälsocentralläkare	14	Avdelningsskötare	1	Hälsovårdare	13	Sjukskötare	5	Primärvårdare	3	Fysioterapeut	2	Psykiatrisk sjukskötare	2	Farmaceut	1	Sekreterare	1	Gruppkoordinator	1	Tillsammans	44
Titel	Mängd																										
Överläkare	1																										
Hälsocentralläkare	14																										
Avdelningsskötare	1																										
Hälsovårdare	13																										
Sjukskötare	5																										
Primärvårdare	3																										
Fysioterapeut	2																										
Psykiatrisk sjukskötare	2																										
Farmaceut	1																										
Sekreterare	1																										
Gruppkoordinator	1																										
Tillsammans	44																										

1 Palveluntuottaja

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala



Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja Leena Turpeinen

Tässä suunnitelmassa käytettävien yleisimpien lyhenteiden selitykset:

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala: Sotepe (toimiala)

Terveys- ja päihdepalvelut: Tepa (palvelukokonaisuus)

Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka: Tersi (palvelu)

Lännen terveysasema-alue (yksikkö)

Haagan terveysasema (toimipiste)

Terveys- ja hyvinvointikeskus: THK

1.1 Palvelun kuvaus

Haagan terveysasema huolehtii kiireellisestä ja kiireettömästä avosairaanhoidosta, siihen liittyvästä terveyden edistämisestä ja terveysneuvonnasta, seksuaali- ja lisääntymisterveysneuvonnasta, perusterveydenhuollon mielenterveystyöstä, koululaisten ja opiskelijoiden terveyden- ja sairaanhoidosta ja terveyskeskuslääkäreiden hoidossa olevien kotihoidon potilaiden lääkäripalveluista. Palveluita kehitetään jatkuvasti asiakasnäkökulma huomioiden. Lääkärien ja hoitajien lisäksi moniammatilliseen tiimiin kuuluvat mm. mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajat sekä fysioterapeutit. Toimimme osana verkostomaisesti toimivaa Terveys- ja hyvinvointikeskusta (THK).

1.2 Toimipisteen tiedot

Haagan terveysasema

Huovitie 5, 00400 Helsinki

PL 6610

00099 Helsingin kaupunki

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/terveysasemat/haagan-terveysasema>

Toimipisteen vastuuhenkilöt:

Ylilääkäri Marjo Halttunen

Osastonhoitaja Melinda Mansikka

Yksikön yhteystiedot

Lännen Terveysasema

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimiala

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6009, 00099 Helsingin kaupunki

Vastuuhenkilöt:

Johtava ylilääkäri Erno Vähärautio

Ylihoitaja Paula Päivärinta

Palvelun vastuuhenkilö: Terveysasemien johtajalääkäri Timo Lukkarinen

Palvelukokonaisuuden vastuuhenkilö: Terveys- ja päihdepalvelujen johtaja Leena Turpeinen

Toimialan vastuuhenkilö: Toimialajohtaja Juha Jolkkonen

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

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

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja luottamushenkilöitä, ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsernissa. Esihenkilöt vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- terveys- ja pelastuspalveluja
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäistä ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Helsingin kaupunkilaisten hyvinvointi, terveys ja turvallisuus rakentuvat yhteistyöllä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimien tehtävänä on lisätä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä oikea-aikaisesti asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja.

[Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle palvelustrategia vuosiksi 2023–2025 | Helsingin kaupunki](#)

[Omavalvontaohjelma 2024-2025 \(hel.fi\)](#)

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala 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.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaali vahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Vaarojen arviointi tehdään kerran vuodessa Työsuojelupakissa. Kaikkia työntekijöitä osallistetaan arvioinnin tekemiseen. Vaarojen arvioinnin tuloksia käydään yhdessä läpi henkilökuntakokouksessa. Esihenkilöt suunnittelevat tarvittavia korjaavia toimenpiteitä tarvittaessa yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilöt huolehtivat, että suunnitellut toimenpiteet toteutuvat. Muistutamme henkilökuntaa säännöllisesti siitä, että kaikkien työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa mahdollisista vaaratekijöistä työpaikalla.

3.2 Varautuminen ja valmius

Ohjeet poikkeustilanteisiin löytyvät terveysaseman turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta. Asianmukaiset alkusammutuslaitteet (sammuttimet, sammutuspeitot) on asennettu ja merkitty ohjeiden mukaisesti. Pelastuslaitoksen järjestämää koulutusta on tarjolla ja tarvittaessa koulutusta ja sammutusharjoituksia tilataan terveysasemalle. Turvakävely pidetään säännöllisin väliajoin terveysasemalla ja uusia työntekijöitä perehdytetään poistumisteiden ja sammutusvälineiden sijaintiin. Vesi- ja sähkökatkoja varten on erillinen ohje.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokainen terveysaseman työntekijä suorittaa DigiABC valmennuksen perehdytysjaksolla. Potilastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Potilastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat potilastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Intranetistä löytyy uusi terveysasema- ja sisätautipoliklinikka -toiminnan kirjaamisopas. Kirjaamisoppaan läpikäyminen sisältyy perehdytykseen.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että potilastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Esihenkilö nimeää työntekijät, jotka huolehtivat tietosuojajäteastian tyhjennyksestä.

Yksikön toiminnan henkilörekisteri on potilasrekisteri, jonka rekisterinpitäjä on Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta. Rekisterinpitäjän tehtävät on delegoitu sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan toimialajohtajalle (sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan päätös, 26.2.2019, 32. Näin ollen kyseisen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja yllä mainitun rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä (linkki [rekisteriselosteeseen](#)).

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja>). Helsingin kaupunki on laatinut [tietosuojakäsikirjan](#), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on

tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti
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

Omavalvonnan toteuttaminen on osa jokaisen ammattilaisen työtä. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Asiakkaille aiheutuneiden vaara- ja haittatapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään ja HaiProt käsitellään viiveettä henkilöstön kanssa, samalla tarvittavia kehittämistoimia esiin nostaen. Vaara- ja haittatapahtumat käsitellään myös toimipisteiden lisäksi yksikkötasolla. Yhteisten ohjeiden noudattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja esihenkilöllä on velvoite puuttua noudattamatta jättämiseen. Vaara- ja haittatapahtumien raportteja hyödynnetään vähintään kvartaaleittain osana tiedolla johtamista.

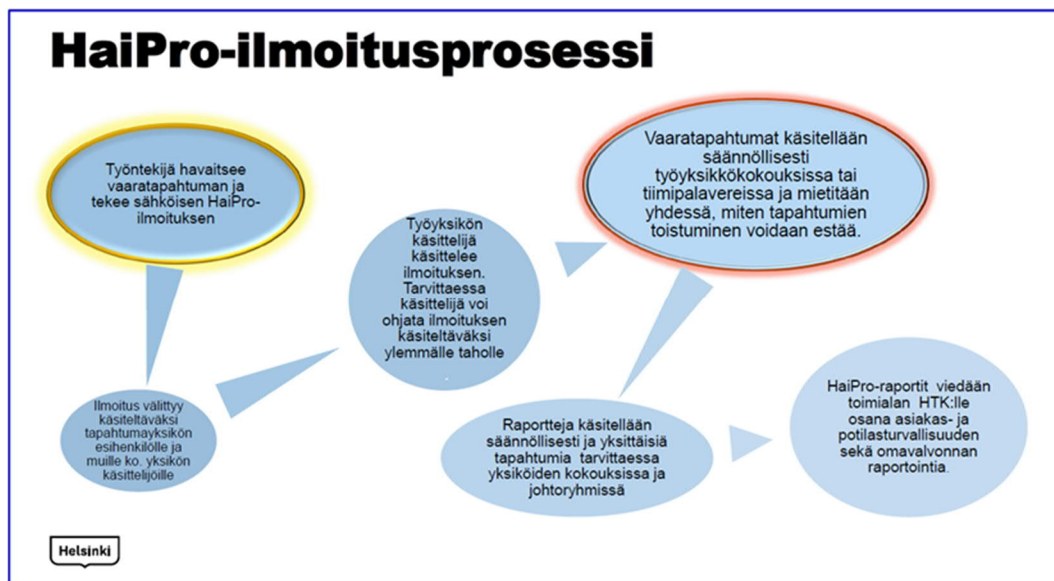
Epäkohtia kartoitetaan vuosittain vaarojen arvioinnin kautta, tai useammin, mikäli toimipisteessä on tehty olennaisia muutoksia tiloihin tai työnkuviin. Helsingin kaupungilla vaarojen arviointi tehdään **Työsuojelupakki-ohjelman** kautta. Vaarojen arviointi käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Tapaturmailmoituksen (työpaikka- ja työmatkatapaturmat sekä läheltä piti-tilanteet) tekee esimies yhdessä työntekijän kanssa Työsuojelupakkiin. Tapaturmiin liittyvät ohjeet ja vakuutustodistukset löytyvät intrasta.

Potilasturvallisen työn varmistamiseksi hyödynnämme terveysasemien yhteisiä ohjeita, joita tehdessä on sitouduttu näyttöön perustuviin kansallisiin ja kansainvälisiin, mm. Käypä Hoito -suosituksiin. Hoidon tarpeen arvioinnissa tukeudumme kansallisiin hoidon kiireellisyyskriteereihin, jotka löytyvät hoidonperusteet.fi -palvelusta. Kattavien esitietojen keräämisessä käytämme myös apuna Älykäs hoidon tarpeen arviointi -työkalua.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Henkilökuntaa muistutetaan säännöllisesti HaiPro- ja työsuojelupakki-ilmoituksien tekemisestä. Tarvittaessa esihenkilö tai kollega opastaa, miten ilmoitukset tehdään. Korostetaan, että HaiPro-ilmoitusten tekemisessä ei ole olennaista löytää syyllinen, vaan löytää epäkohdat ja saada toiminta turvallisemmaksi.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen



Kuva 1. Vaaratapahtumien ilmoittamisen prosessi HaiPro-järjestelmässä

Vaaratapahtumailmoitukset työntekijä tekee Työsuojelupakkiin. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja tekee tarvittavat muutokset työskentelyolosuhteissa. Tarvittaessa työntekijälle tai työyhteisölle järjestetään mahdollisuus tilanteen jälkipurkuun yhdessä työterveyshuollon kanssa.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, tapaturman tai katkoksen hoito- ja palveluketjussa havainnut työntekijä tekee ilmoituksen vaaratapahtumasta HaiPro-järjestelmän kautta. Tapahtuman kuvauksen lisäksi ilmoituksessa tulee kiinnittää huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (vaaratapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan ohjelman kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoittaminen perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

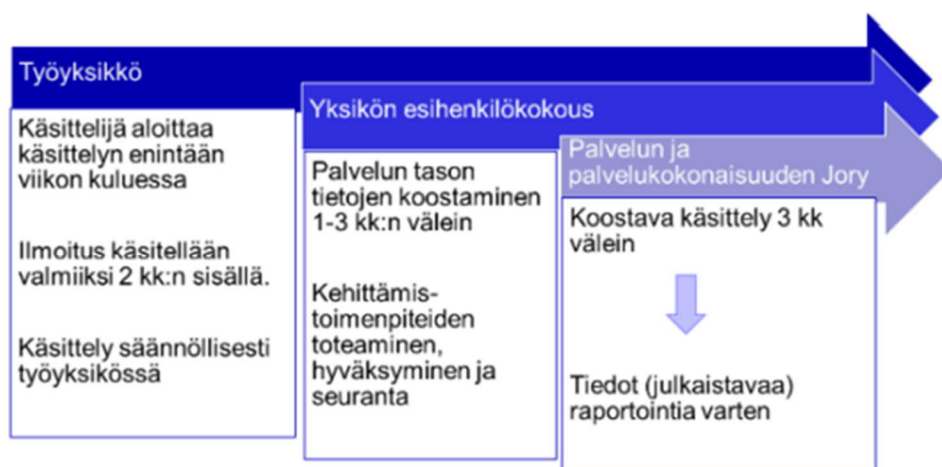
Ylemmälle tasolle (yksikötason tai joissakin yksiköissä alayksikön esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen takia sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä. Omavalvonnan tukena yksiköissä voidaan hyödyntää HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Esihenkilö saa viestin sähköpostiin uusista haittailmoituksista ja HaiProt käsitellään viiveettömästi säännöllisissä henkilöstökokouksessa. Huolehditaan loma-aikoina sijaistukset järjestelmiin, käsittely aloitetaan viikon sisällä, huolehditaan valmistuminen kahden kuukauden sisällä. Vakavat tapahtumat nostetaan tiedoksi ja tarvittaessa käsiteltäviksi ylemmälle tasolle. Käsittelyssä on keskeistä tapahtumaketjun ja myötävaikuttavien tekijöiden pohdinta yhteisesti, osallisia syylistämättä, ja huolehtia tarpeelliset tapahtumasta poikivat korjaustoimet, niiden seuranta sekä jakaminen muiden kanssa. (Kuva 1 ja Kuva 2, Taulukko 1) Työsuojelupakin turvallisuuspoikkeamaraportteja seurataan säännöllisesti. (Taulukko 1).

Haagan terveysasemalla HaiProt ja vaaratapahtuma ilmoitukset käsitellään viikoittain ammattiryhmäkohtaisissa kokouksissa viiveettä niiden saapumisen jälkeen. Mikäli ilmoitus koskee useampia ammattiryhmiä, asia viedään tarvittaessa talon yhteiseen kokoukseen.

Alueen yhteenveto epäkohdista ja vaaratapahtumista raportoidaan omavalvontaraportoinnin yhteydessä kvartaaleittain.



Kuva 2. Haipro-käsittelyprosessi Sotepe:ssa

	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
HaiPro	Päivittäin, mikäli ilmoituksia on tehty + Koosteraportti kvartaaleittain (yksiköittäin)	Osastonhoitaja ja ylilääkäri	Nostot henkilöstökokoukseen, esihenkilökokoukseen ja Omavalvontaraporttiin
Työsuojelupakki	Tersin vuosikellon mukaan Ilmoitusten käsittely päivittäin Koosteraportti kvartaaleittain (yksiköittäin)	Osastonhoitaja ja ylilääkäri	Nostot henkilöstökokoukseen, esihenkilökokouksiin yleisellä tasolla

TAULUKKO 1 HaiPro ja työsuojelupakki

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi terveysaseman käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet kuten älykäs hoidontarpeenarvio, kirjaamiskäytänteet, asiakkaan/potilaan tunnistaminen sekä menetelmät (esim. ISBAR) tiedonkulun varmistamisessa. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Vakavat vaaratapahtumat voivat tulla tiedoksi joko HaiProna tai muistutuksena/kanteluna. Vakavat vaaratapahtumailmoitukset käsitellään kaupungin toimintaohjeen mukaisesti. Näiden käsittelyyn selvitysvaiheessa osallistetaan asianomaiset ja yleisluontoisesti asia käsitellään tarpeen mukaan koko henkilöstön kanssa, pyrkimällä ottamaan opiksi vastaisen varalle. Tarvittaessa ohjeistuksia tai prosessin kulkuja korjataan, jos niissä on puutteita tai ohjataan lisäopin pariin, jos kyse osaamattomuudesta. Huolehditaan myös henkilöstön mahdollisesta kriisiavun tarpeesta yhdessä työterveyshuollon kanssa.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Digipalveluista sekä Sotebotti Hester että Omaolo antavat yleistä terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistävää terveysneuvontaa. Erityisesti Omaolon terveystarkastus ja hyvinvointitarkastus auttavat asiakkaita arvioimaan omaa terveydentilaansa ja lisäksi Omaolossa on tarjolla laaja valikoima digitaalisia terveysvalmennuksia asiakkaiden käytettäväksi. Tarkastusten raportit sekä Omaolon hyvinvointivalmennukset antavat tukea ja ohjausta asiakkaalle.

Etäpalvelu vastaa Terveysneuvonta numeroon 09 31010023 ympärivuorokautisesti ja antaa terveyttä koskevaa neuvontaa sekä ohjaa asiakkaita löytämään muita terveyden edistämisen kannalta tärkeitä kanavia. Lisäksi keskitettyjen palveluiden tuottamat ryhmätoiminnot ovat asiakkaiden terveyden edistämistä ja hyvinvointia tukevia. Näiden lisäksi kolmannen sektorin järjestöt tarjoavat neuvontaa ja ohjausta.

4.3.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä seurataan ja kartoitetaan eri palvelukontakteissa terveysasematyössä. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Neuvomme tarvittaessa esimerkiksi ravintolisien käytön. Sotebotti Hester opastaa asiakkaita laajasti ravitsemus- ja hyvinvointiasioissa esimerkiksi ohjaamalla Omaolon hyvinvointivalmennuksiin, terveysasemien ryhmätoimintaan sekä Terveyskylän verkkosivuille. Botista saa neuvoja, kuinka päästä ravitsemusterapeutin vastaanotolle sekä tietoa syömishäiriöistä ja hoitoon hakeutumisesta.

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 tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavan hygieniatason. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaohteita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa yksikön hygienia yhdyshenkilöltä, hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen. Terveysasemalla on kaikissa vastaanottohuoneissa käsihuuhdetta, maskeja, erikokoisia hanskoja, pintojen ja työpisteiden puhdistusaineita sekä muita tarvittavia tarvikkeita infektioiden torjuntaan. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystalouksissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari. Yleistä hygieniatasoa seurataan hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhde-kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektiolääkärit seuraavat sairaala-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta.

Terveysasemalla käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi Tavanomaiset varotoimet -ohjetta ja muistutetaan muutenkin tarvittaessa hygieniaa ja infektioiden torjuntaan liittyvistä asioista, esimerkiksi silloin kun liikkeellä on infektioauti. Mikäli puutteita huomataan varotoimissa, niihin puututaan esihenkilöiden toimesta. Henkilökunnalta edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa, jonka toteutumisesta esihenkilö seuraa. Työsuhteen alussa esihenkilö kartoittaa uuden työntekijän tarpeen tuberkuloosiselvitykselle. Mikäli selvitykselle on tarve, tämä tehdään työterveyshuollossa.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja sen hyväksyy Tersin johtoryhmä. Toimipisteen lääkehoidosta vastaa terveysaseman ylilääkäri ja lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaa osastonhoitaja ja nimetyt lääkevastaavat. Terveysasemilla toteutetaan jonkin verran lääkehoitoa. Hoitohenkilökunnan lääkehoitolupien voimassaoloa seuraavat työntekijät itse sekä osastonhoitajat. Lääkehoitoluvat uusitaan vähintään viiden vuoden välein tai tarpeen mukaan.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Lääkevarastoa koskevat käytännöt on kuvattu toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden hallinnassa noudatamme kaupungin yhteistä toimintaohjetta. Toimintaohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot. Lääkinnällisten laitteiden tulee olla asiakkaille, potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Laki lääkitämisestä laitteista (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa noudatetaan kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sotepe-toimialalla lääkitämisessä laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava, joka toimii työyksikötasolla. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntemus. Laiterekisteri on Medusa-järjestelmässä. HUS lääkintätekniikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa. Lisäksi terveysasemilla on käytössä laitteita pikanäytteenottoon kuten CRP- ja HB-laitteet. Näiden käyttöön opastuksesta ja laadunvalvonnasta vastaa HUSLAB.

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

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, laitevastaavat omassa yksikössään, HUSLAB omien laitteidensa osalta sekä HUS Lääkintätekniikka laiterekisterin osalta. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat toimialan henkilökunnan käytettävissä. Terveysasemalla uusia työntekijöitä perehdytetään laitteiden käyttöön. Kotiin luovutettavien laitteiden ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

Hallinnon hankintapalvelujen kumppanuuspalveluissa toimiva laitetiimi vastaa mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoi yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

Fimean tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinällisen laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle.

Lisätiedot: sotepe.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Palveluja järjestetään Helsingissä asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan asian vireille tultua viipymättä ja saatetaan loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti Helsingissä oleskelevalle.

Asiakas voi hakeutua palveluihin ja saada terveysneuvontaa ja ohjausta tekemällä Omaolon oirearvion netissä, olemalla yhteydessä Maisan, puhelimen tai chatin kautta tai tulemalla paikan päälle terveysasemalle.

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään [terveydenhuoltolaissa](#). Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti potilaan asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä hoitoa varten terveyskeskuksissa ja sairaaloissa on päivystysvastaanotot. Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkaille terveyskeskuksissa. Jos terveyskeskus tai sairaala ei voi tarjota hoitoa säädetystä ajassa, niiden on hankittava se muualta.

Hoitoon pääsulle on taattu tietyt määrääjat, jossa noudatamme perusterveydenhuollon avosairaanhoidon osalta [sosiaali- ja terveysministeriön 14.7.2023 tullutta ohjetta](#).

Seuraamme päivittäisjohtamisen keinoin takaisinsoittojonomme sekä muissa työjonoissa olevien määrää ja jonon viivettä. Määrääajojen toteutumista seurataan terveysaseman esihenkilöiden toimesta viikoittain. Mikäli määrääajat eivät toteudu, tarkastellaan työnkuluja, kuten hoidon tarpeen arviota ja sisäisiä konsultaatiomalleja sekä varmistetaan osaaminen. Henkilöstöresurssitilannetta seurataan jatkuvasti.

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 tarvittaessa 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 vähyyys tai kipu.

Hoidontarpeen ja kiireellisyyden arvioon käytetään kansainvälistä ISBAR-menetelmää, kansallista hoidonperusteet.fi -ohjeistusta sekä Älykäs hoidon tarpeen arvio -työkalua. Kaikki kontaktit kirjataan potilastietojärjestelmään. Kontaktit, joissa tehdään hoidon tarpeen arviointi, kirjataan ja merkitään hoidon tarpeen arvion tulos Y-koodilla THL:n ohjeiden mukaisesti. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen hoitosuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan sairauden hoitoon, elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan hoidon ja palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Terveysasemalla pyritään kirjamaan potilaan hoidon tavoitteet rakenteellisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin. Moniammatillinen merkintä toimii sairaushistorian yhteenvetona. Joka palvelukontaktin päätteeksi kirjataan jatkosuunnitelma.

Esihenkilöt auditoivat säännöllisesti kirjaamiskäytäntöitä Apotti-raportteja hyödyntäen, tarkastelemalla niistä nousevia ristiriitaisuuksia ja tarvittaessa työntekijöiden työtä havainnoimalla ja kirjaamiskäytäntöjen korjaamiseen ohjaamalla.

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. Laitimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan, ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Jokaisen asiakkaan suunnitelmaan tehdään selkeä kirjaus näyttöön perustuvista jatkohoito-ohjeista, myös mahdollisesta ohjauksesta muihin palveluihin. Mikäli asiakas on eri mieltä, kirjataan myös tämä suunnitelmaan. Ammatillaiset perustavat arvionsa tutkittuun tietoon, kuten Käypä hoito- suositus ja hoidonperusteet.fi. Keskeistä on laadukas kirjaus ja em. kriteerien näkyminen niissä.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja ikätasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikätasonsa mukaisesti. Terveysasemalla kirjataan reaaliaikaisesti asiakkaan antamien tietojen perusteella ja tarvittaessa asiakkaan luvalla voimme keskustella myös omaisten/läheisten kanssa. Hoidon tarpeen arvion (HTA) lopuksi kerrataan suunnitelma ja hoito-ohjeet sekä varmistetaan että olemme asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä jatkoista.

Kaupunki järjestää eri alueilla asukasiloja, jossa asukkaat voivat osallistua ja tuoda esiin asuinalueensa palvelutarpeita. Asukasiloissa on tarvittaessa mukana myös terveysaseman edustajat vastaamassa toimintoihin koskeviin kysymyksiin.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimissa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden keinoja toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteen hyödyntäminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki/>

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Saamme sosiaali- ja terveyspalveluista palautetta useiden eri kanavien kautta. Mahdollistamme asiakkaille monipuolisen palautteen antamisen toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Keräämme asiakkailta palautetta ja saamme tietoa asiakaskokemuksesta esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla.

[Kaupunkiyhteisen palautepalvelun](#) kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Palautteet tulevat terveysaseman esihenkilölle, joka vastaa palautteeseen palvelulupauksen mukaisesti. Lähiesihenkilön ollessa lomalla, huolehtii hänen sijaisensa palautteeseen vastaamisesta. Palautepalvelun kautta tulleet kiitokset jaetaan aina koko työyhteisölle. Palautepalvelun kautta tulleet kehittämis ehdotukset viedään tarvittaessa esihenkilöiden toimesta keskusteluun työyhteisöön ja käsittelyn jälkeen tehdään tarvittavat muutokset toimintatapoihin tai ohjeisiin.

Haagan terveysasemalla on yksi palautelaite, jolla mitataan asiakaskokemusta. Palautelaitteiden tulokset käydään säännöllisesti läpi työyhteisön kokouksissa.

Henkilöstöltä kerätään palautetta säännöllisesti strukturoidusti sähköisesti fiilikyselyllä ja vuotuisilla valtakunnallisilla kyselyillä sekä esihenkilökeskusteluissa ja tiimikokouksissa.

Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena. Toimintaa kehitetään asiakkailta ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Lisäksi [palautekatsaus](#) julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Palautteiden ohella katsauksessa esitellään erilaisia toimialan asiakaskokemuksen ja osallisuuden ajankohtaisia ilmiöitä.

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.

Haagan terveysasemalla sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat asiakkaille esillä toimipisteen ilmoitustaululla sekä internetsivuilla osoitteessa <http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

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.

5.7 Muistutukset ja kantelut

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 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 aiheutonta 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 Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa. 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.

Viralliset muistutukset ja kantelut tulevat Ahjo-asiakäsittelypyyntönä johtavalle ylläkäärille, joka pyytää tarvittavat selvitykset esihenkilöiden kautta n. kahden (2) viikon sisällä, laatii ennen käsittelyajan umpeutumista vastineen ja toimittaa sen allekirjoitettuna terveysasemien ahjokäsittelijöiden kautta terveysasemien johtajalääkäriksi. Muistutusten ja kanteluiden aiheet käsitellään aiheesta riippuen henkilöstön kanssa nimettömänä ketään syylistämättä ja hyödynnetään toiminnan kehittämisen apuna.

Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle
<https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Terveystieteiden ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveystieteiden ammattien toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran lailistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Henkilöstön pätevyysvaatimukset ja työnkuva sekä sen vaativuus on kuvattuna.

Työnantajan velvollisuus on arvioida, että työntekijällä on riittävä kielitaito työtehtävään. Esihenkilöt arvioivat kielitaidon jo rekrytointivaiheessa.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Nimike	Määrä
Ylilääkäri	1
Terveystieteidenkeskuslääkäri	14
Osastonhoitaja	1
Terveystietehoitaja	13
Sairaanhoidaja	5
Perushoitaja / Lähihoitaja	1
Fysioterapeutti	2
Mielenterveys- ja päihdehoitaja	2
Farmaseutti	1
Osastonsihteri	1
Ryhmäkoordinaattori	1
Yhteensä	44

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet. Yksikön esihenkilöt vastaavat rekrytinnista ja resurssien riittävydestä. Toiminta suunnitellaan resurssitilanteen mukaisesti.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Kaupungilla on myös yhteinen puolen päivän perehdytys uusille terveysasemien ja sisätautien poliklinikan työntekijöille, johon uusi työntekijä osallistuu. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita.

Ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin sääddöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään. Oppimista tukemaan on erilaisia verkkokursseja, koulutuksia, opintomateriaaleja ynnä muuta. Perehdytystä kehitetään jatkuvasti.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

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

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Yhteistoimintavastaavat valitaan kahden vuoden määräajaksi kerrallaan. Yhteistoimintavastaava tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista. Työsuojelupakki-ilmoitusten käsittely tapahtuu työyksiköissä yhteistoimintaa noudattaen.

Työsuojelullisia toimenpiteitä ja kehittämiskohteita seurataan säännöllisesti.

Työsuojelun kokonaisuutta ohjaa Työsuojelu, työhyvinvointi ja työterveys. Johtamisen tueksi käytössä on Tersin Esihenkilö henkilöstöjohtamisen vuosikello.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esihenkilökokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esihenkilön tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan luitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutusopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Yksikkökohtaisessa turvallisuussuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet.

7.1 Toimintaympäristö

Haagan terveysaseman tilat sijaitsevat osoitteessa Huovitie 5, PL 66100, 00400, Helsinki

Rakennuksen 1. ja 2. krs.

Samoissa tiloissa toimii HUS Haagan laboratorio 1. krs, Haagan neuvola 2. krs ja Haagan hammashoitola 3 krs.

Aukioloajat löytyvät Helsingin kaupungin nettisivuilta.

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/terveysasemat>

7.2 Terveystarkastuslain mukainen omavalvonta

Tilojen terveydelliset olosuhteet kuvattu tarkemmin vaarojen arvioinnissa. Sisäilmaongelmiin puututaan kaupungin yhteisten ohjeiden mukaisesti ja vaarojen arvioinnista syntyy tarvittavat omat dokumentit sähköiseen järjestelmään. Korjaustoimista huolimatta riskinä kesällä kuumuus/talvella kylmyys, näitä helpotetaan tarvittaessa tuulettimilla/lisälämmittimillä.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että

fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella.

Toiminnassa tunnistettuja riskitekijöitä:

- Toiminnot, joihin sisältyy terveysriski: terveysasematyöhön liittyy riskitekijöitä esimerkiksi tartuntatautien muodossa sekä pisto- tai viiltotapaturmina
- Herkät väestö- ja riskiryhmät, suuret henkilömäärät: Pyritään, että potilaat tulevat vain yhden saattajan kanssa vastaanotolle, ettei ole montaa ihmistä pienessä vastaanottotilassa. Eristyspotilaan hoidetaan erillisessä tilassa ja suojaudutaan asianmukaisesti.
- Toiminnassa ja tiloissa tapahtuvat muutokset: Toimintatapojen olennaisista muutoksista tiedotetaan työntekijöitä sekä asiakkaita.
- Pintojen ja tilojen puhtaana pidettävyys: muistutetaan henkilökuntaa ja huolehditaan, että tarvittavat puhdistusvälineet ovat saatavilla.

7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Terveysasemilla noudatetaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston tai aluehallintoviraston ohjeita ja määräyksiä sekä Sotepen yhteisiä käytäntöjä.

7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on 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. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottopaikkaan.

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan.

Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa.

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 vaarojen arvioinnin yhteydessä. Ekotukihenkilöt valitaan työyhteisöstä.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Tiloihin pääsy edellyttää esihenkilön myöntämää kulkulupaa. Jokaisessa yksikössä on käytössä henkilöturvajärjestelmä, jota testataan säännöllisesti.

Sisä- ja ulkotiloissa on nauhoittavia turvakameroita ja liiketunnistimia turvallisuuden valvontaan.

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.

Alihankintana tuotettujen palveluiden toteutumista ja laatua seurataan yksikössä esihenkilöiden tai heidän valtuuttamien henkilöiden toimesta. Laatupoikkeamista ilmoitetaan palvelun tuottajalle ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä.

Siivous ja pyykkihuolto

- Siivouksen järjestää HUS Asvia
- Siivouksen tuottaa SOL
- Pyykkihuollosta vastaa Puro Tekstiilihuoltopalvelut

Kiinteistöhuolto

- Kiinteistön vuokraaja on Helsingin kaupunki, Kaupunkiympäristö
- Isännöitsijänä toimii Mikko Leskinen
- Hälytystehtävistä vastaa Palmia

Jätehuolto

- Jätehuollosta vastaa Lassila&Tikanoja
- Siistijä vie päivittäin lajiteltavat jätteet talon takana olevalle jätepisteelle.
- Terveysasema hoitaa lääkejätteiden kuljetus- ja säilytysastiatilaukset.
- Paperinen tietosuojajäte kerätään lukittuihin säiliöihin ja noudot tapahtuvat määräajoin.

7.5.1 Kuljetukset

SOTEPE Kuljetuspalvelut vastaa koko toimialan hoitotarvikelogistiikan ja henkilökuljetusten suunnittelusta ja koordinoinnista. Kuljetuspalvelut hoitavat Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan logistiikka- ja varastopalveluista ja hankkii toiminnot pääsääntöisesti HUS Logistiikalta.

HUS Logistiikka tuottaa Sosiaali- ja terveystoimelle palveluna hoito- ja yleistarvikkeiden varastointi- ja toimituspalvelut niihin liittyvine hankintapalveluineen, sekä varastotarvikkeiden täyttöpalvelun ja sisälogistiikan palvelut sovittuihin kohteisiin. Palvelut järjestetään Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen ja HUS Logistiikan yhteistyönä sidosyksikköhankintana.

Toimipiste hankkii kiireettömän laitostenväliset potilaskuljetukset HUS Akuutin Sairaankuljetukselta. HUS Akuutin Sairaankuljetus vastaa keskitetysti koko HUS:n sekä jäsenkuntien kiireellisten ja kiireettömien terveydenhuollon yksiköiden välisten potilassiirtojen järjestämisestä. <https://www.hus.fi/ammattilaiselle/sairaankuljetus>

7.5.2 Ateriapalvelut

Terveysasemalle ei tapahdu asiakasruokailua.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan järjestämisen tuen yksikössä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien toteutumista.

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain vuosikellon mukaisesti ja toiminnan oleellisesti muuttuessa. Päivittämiseen osallistuu omavalvontaryhmä, joista jokaisella on nimetyt vastuualueet päivitystyössä. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

Omavalvontaraportointi toteutetaan Sotepe -ohjeiden mukaisesti kvartaaleittain, käsitellään terveysaseman omavalvontaryhmän kanssa ja nostetaan kooste Tersin johdon kautta edelleen ylemmän tason raportointeihin. Omavalvontaryhmässä on esihenkilökokouksen osallistujien lisäksi laajasti kehittämisvastuisia ja henkilöstön edustusta, niin että omavalvonnan eri osa-alueet tulee käsiteltyä. Omavalvontaraportit käsitellään myös yhdessä henkilökunnan kanssa henkilöstökokouksissa.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Toimipisteen oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona toimipisteen toimitiloissa, esimerkiksi ilmoitustaululla.

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Toimipisteen omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen toimipisteen ja yksikön esihenkilöt sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Helsingissä 31.10.2024



Marjo Halttunen

ylilääkäri



Melinda Mansikka

osastonhoitaja



Erno Vähärautio

Johtava ylilääkäri



Paula Päivärinta

Ylihoitaja

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi