

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## NAISTEN ASUMISYKSIKÖ

HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN HOIVA OY  
HELSINGIN DIAKONISSALAITOS

Alppikatu 2, Helsinki



Sisällys

|   |    |
|---|----|
| <b>1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....                          | 2  |
| <b>2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b> .....                 | 3  |
| <b>3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT</b> .....       | 4  |
| <b>4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE</b> .....        | 5  |
| <b>5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET</b> ..... | 6  |
| <b>6. HENKILÖSTÖ</b> .....  | 8  |
| <b>7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET</b> .....                            | 10 |
| <b>8. ASIAKASTURVALLISUUS</b> .....   | 12 |
| <b>9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b> .....                                   | 14 |
| <b>10. TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN</b> .....                               | 18 |
| <b>11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN</b> .....              | 20 |
| <b>12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY</b> .....                                    | 21 |
| <b>13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA</b> .....             | 23 |
| <b>14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI</b> .....             | 23 |

## 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

|  |   |
|--|---|
| <b>Palvelujen tuottaja</b>   |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja   | <input type="checkbox"/> Kunta                            |
| <b>Palvelujen tuottajan nimi</b><br>Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy   | <b>Kunnan nimi</b><br>Helsinki                            |
| <b>Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan</b><br>Asunto ensin- mallin mukainen tuettu asuminen pitkäaikaisasunnottomille       | <b>Sijaintikunta</b><br>Helsinki                          |
| <b>Sijaintikunnan yhteystiedot</b><br>Alppikatu 2<br>00530 Helsinki  |   |
| <b>Palvelujen tuottajan virallinen nimi</b><br>Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy  | <b>Palvelujen tuottajan Y-tunnus</b><br>0307082-1         |
| <b>Toimintayksikön nimi</b><br>Naisten asumisyksikkö   |   |
| <b>Toimintayksikön postiosoite</b><br>Helsinginkatu 50 D   |   |
| <b>Postinumero</b><br>00530  | <b>Postitoimipaikka</b><br>Helsinki                       |
| <b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b><br>Pinja Marjamäki  | <b>Puhelin</b><br>0505027574                              |
| <b>Postiosoite</b><br>Alppikatu 2  |   |
| <b>Postinumero</b><br>00530  | <b>Postitoimipaikka</b><br>Helsinki                       |
| <b>Sähköposti</b><br>pinja.marjamaki@hoiva.fi  |   |
| <b>Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>   |   |
| <b>Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)</b><br>01.06.2008 | <b>Muutosluvan myöntämisen ajankohta</b>                  |
| <b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>  |   |
| <b>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta</b>  | <b>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta</b> |
| <b>Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)</b><br>Tapiola - toistaiseksi   |   |

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n toiminnan lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Toimintamme perustuu asiakkaan, henkilökunnan ja yhteisön muiden toimijoiden luottamuksen rakentamiseen. Korostamme kodikkuutta, turvallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yksilöllistä hoitoa, huolenpitoa ja tukea. Haluamme olla kannattavasti kasvava kokonaisvaltaisten asumis-, päihde ja hoivapalveluiden tarjoaja ja kehittäjä pääkaupunkiseudulla ja lähialueilla.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Helsingin Diakonissalaitos on vaikeiden yhteiskunnallisten ongelmien asiantuntija ja alan suunnannäyttäjä, jolla on vahva sosiaalinen omatunto. Jo 150 vuoden ajan Helsingin Diakonissalaitos on ollut luomassa uusia ratkaisuja niillä yhteiskunnan alueilla, joilla ihmiset syystä tai toisesta uhkaavat jäädä palvelujen ulkopuolelle. Helsingin Diakonissalaitos on vahvasti arvoista ponnistava organisaatio. Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy on osa Helsingin Diakonissalaitoksen yhteiskunnallista konsernia.

Arvot:

*Kristillinen lähimmäisenrakkaus*

Perustamme palvelutyömme rajoja ylittävään kristilliseen lähimmäisenrakkauteen.

*Ihmisarvo*

Puolustamme jokaisen ihmisen luovuttamatonta ihmisarvoa.

Edistämme heikoimmassa asemassa olevien ihmisoikeuksia.

Luomme mahdollisuuksia inhimillisesti arvokkaaseen elämään.

*Uudistaminen*

Innovoimme, kiritämme yhteiskuntaa ympärillämme muuttumaan ja saamme aikaan tavoitteellista muutosta.

Nämä arvot tarkoittavat toiminnassa sitä, että

Olemme rohkeita ja suvaitsevaisia, asiantuntevia ja uudistuvia

Rakennamme toivoa ja luottamusta.

Arvostamme omaa historiaamme.

## Saa auttaa. Lupa kiintyä. Rohkeutta välittää.



### Keskeiset strategiset valintamme

**Uudistuminen** – Osallistumme aktiivisesti kehittämistyöhön muiden alan toimijoiden kanssa. Emme toimi yksin, vaan vahvistamme ja rakennamme kumppanuuksia. Kehitämme jatkuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Vaikutamme alan kehitykseen ja vastaamme sen tuottamiin vaatimuksiin asiantuntevasti.

**Välittäminen** – välittäminen on välttämätön osa toimintaamme. Rakennamme jokaiselle ihmisarvoista huomista. Ihmisarvoisen työn periaatteet koskevat jokaista työntekijää.

**Kestävyys** – Kestävyys turvaa työmme tulevaisuuteen. Taloudellista kestävyyttä ja kasvua tavoitellessa pidämme huolen arvojen mukaisesta toiminnasta. Kannattavuus takaa toimintaedellytykset myös tulevaisuudessa. Kasvu antaa entistä leveämmät hartiat tehdä enemmän hyvää.

**Innostus** – Innostus kumpuaa arvoista ja vahvasta tahdosta – asenteesta. Rakennamme luottamusta lisäämällä vuoropuhelua työpaikan kaikilla tasoilla. Huippusuoritukset syntyvät kutsumuksesta, intohimosta, osaamisesta ja vahvasta tahdosta. Kehitämme osaamista ja palkitsemme hyvän työn, siten menestymme yhdessä.

### Päivittämissuunnitelma

Tehdään vuosittain osana säätiön strategiaprosessia ja toimintasuunnitelman laadintaa.

## 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon, henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistyönä. Osa laadunhallintaa on tarkistaa yksikössä laaditut omaevalvontasuunnitelmat vähintään kerran vuodessa ja varmistaa, että ne ovat ohjeistuksen mukaisia ja että ne on laadittu yhteisesti sovitulla tavalla. Jokainen esimies vastaa omalla vastuualueellaan omaevalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimusten mukaisuudesta.

Lisäksi on sovittu seuraavista erityisvastuista:

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:

- turvallisuus- ja työsuojelupäällikkö: Kiikka Sandberg; [kiikka.sandberg@hdl.fi](mailto:kiikka.sandberg@hdl.fi)

- työsuojeluvaltuutettu: Keijo Hanka; [keijo.hanka@hoiva.fi](mailto:keijo.hanka@hoiva.fi) ja Saara Tokola; [saara.tokola@hoiva.fi](mailto:saara.tokola@hoiva.fi)
- luottamusmies: Arja Stenman-Salomäki; [arja.salomaki-stenman@hoiva.fi](mailto:arja.salomaki-stenman@hoiva.fi) ja Tellervo Forsberg ; [tellervo.forsberg@hoiva.fi](mailto:tellervo.forsberg@hoiva.fi) ja Tarja Lappalainen [tarja.lappalainen@hoiva.fi](mailto:tarja.lappalainen@hoiva.fi)
- potilasasiamies: Kimmo Hannus; [kimmo.hannus@hoiva.fi](mailto:kimmo.hannus@hoiva.fi)
- tietosuojavastaava: Leenamajja Sipponen; [leenamajja.sipponen@hdl.fi](mailto:leenamajja.sipponen@hdl.fi)

### **Omaavalonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät**

Palvelualuejohtaja Pinja Marjamäki  
Alppikatu 2, 00530 Helsinki  
050 5027574 [pinja.marjamaki@hoiva.fi](mailto:pinja.marjamaki@hoiva.fi)

Yksikössä omaavalonnan vastuuhenkilö on toimintayksikön yksikönjohtaja, joka ohjaa henkilöstönsä toimintaa ja vastaa siitä, että omaavalonntaa toteutetaan käytännössä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Esimies huolehtii, että kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja käsitellään sovitusti, sekä vastaa kriittisten työvaiheiden raportoinnista organisaatiossa eteenpäin omalle esimiehelleen.

### **Omaavalonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä**

Yksikönjohtaja, lähiesimies, turvallisuusvastaava sekä siivous- ja ruokahuollosta vastaava.

### **Henkilöstön osallistuminen omaavalonnan toteuttamiseen.**

Toiminnan vaatimusten mukaisuuden valvonta ja toteuttaminen ovat osa henkilöstön perehdyttämistä ja huomioidaan kaikkien työntekijöiden kohdalla. Omaavalonntasuunnitelman päivittämisen yhteydessä vastuullinen esimies käy suunnitelman läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja varmistuu siitä, että henkilöstö pääsee osallistumaan suunnitteluun asianmukaisesti.

Esimiehen vastuulla on laatia uudelle/työhön palaavalle/tehtäviä vaihtavalle työntekijälle henkilökohtainen perehdyttämisohjelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, yksikköön ja omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Esimies vastaa myös siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Lisäksi esimiehen vastuulla on seuranta, jolla varmistetaan perehdyttämisohjelman toteutuminen.

## **4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE**

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaavalonnan kehittämistä. Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti keräämällä asiakkailta, läheisiltä, palvelun ostajilta sekä yhteistyökumppaneilta palautetta asiakaskyselyllä. Asiakaspalautetta kerätään erilaisin keinoin, arjessa ja erilaisissa foorumeissa ja tapahtumien yhteydessä. Asiakkaita otetaan mukaan erilaisiin kehittämistyöryhmiin asukasedustajina ja heidän asiantuntemustaan hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

### Asiakaspalautteiden käsittely yksikössä/palvelutoiminnassa

Kaikki palaute dokumentoidaan ja palaute käsitellään tiimikokouksessa sekä tarpeen mukaan muilla foorumeilla (esimiestiimi, johtoryhmä). Saadusta palautteesta tiedotetaan sopimusten mukaisesti palveluiden ostajia. Palautteiden käsittelyssä noudatetaan tietosuojaa koskevia säädöksiä.



### Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta käytetään yksikön toiminnan kehittämisen lisäksi koko organisaation toiminnan kehittämiseen. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamiseen. Asiakaspalautteen luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

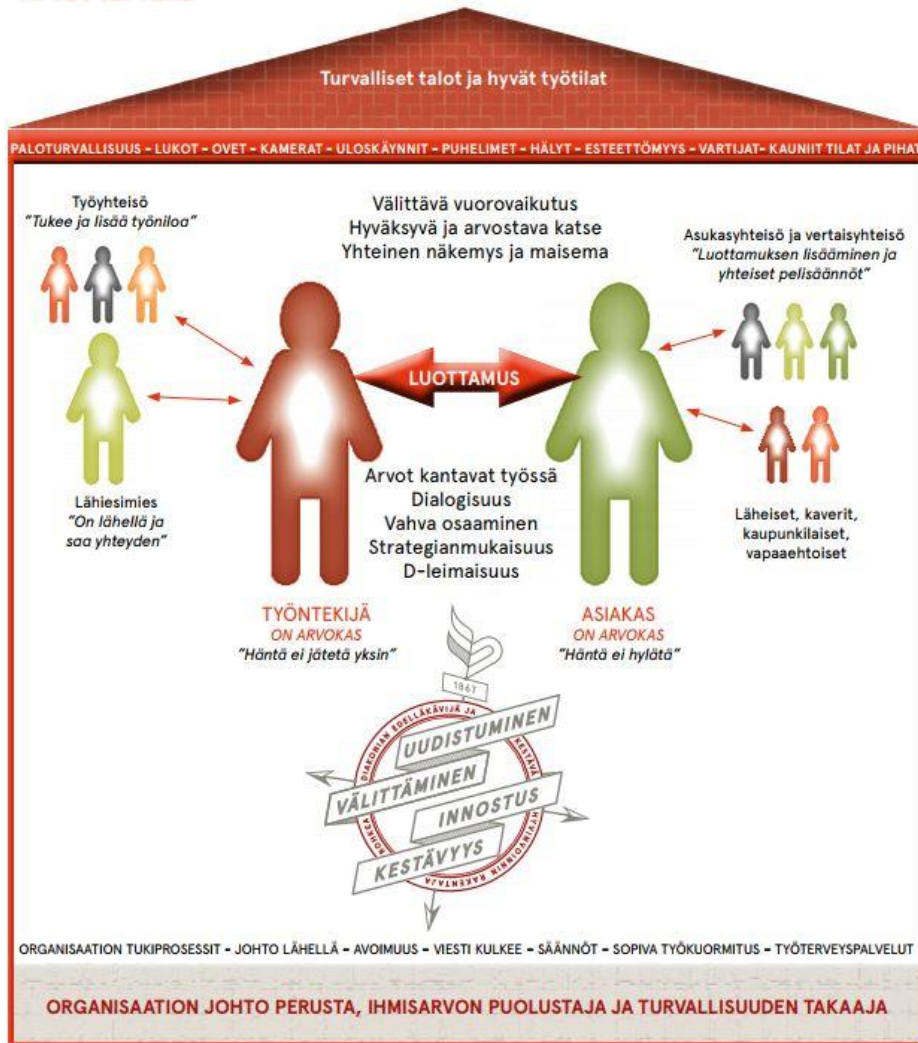
### Asiakaspalauttejärjestelmän kehittäminen

Yksittäisiä asiakaspalautteita ja asiakaspalautekohteja käsiteltäessä arvioidaan jatkuvasti myös asiakaspalauttejärjestelmän muutostarpeita.

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Helsingin Diakonissalaitoksella on pitkä ja edistyksellinen historia riskienhallinnan, turvallisuuden sekä työsuojelun kehittämisessä. Riskienhallinta ja turvallisuustyö tähtäävät turvalliseen ja viihtyisään työ- ja asointiympäristöön, tiedon, ympäristön ja omaisuuden suojelemiseen sekä toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen. Näiden asioiden toteuttaminen on osa jokaisen arkityötä. Johdon ja esimiesten tehtävänä on luoda riittävät toimintaedellytykset turvallisuustoiminnalle sekä ohjata ja valvoa sen toteutumista.

## Arvot turvana



### Riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnustetaan ennakoivasti

Riskienhallinta on osa laadunvalvontaamme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Henkilöstön osaamista vahvistetaan ja toimintaa ohjataan turvallisiin toimintakäytäntöihin ja riskitilanteiden ennalta arviointiin ja ehkäisemiseen.

Riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennalta tunnistamiseksi tehdään:

- vuosittaiset riskikartoitukset, jotka organisoii lähiesimies
- palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys. Suunnitelmat tarkistetaan lain säätämin väliajoin.
- työpaikkaselvitykset systemaattisen työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.
- työsuojelutarkastukset tarvittaessa.

### Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat

Vaara- ja uhkatilanteista täytetään aina vaara- ja uhkatilanneilmoitus, joka lähetetään esimiehelle jatkotäytettäväksi toimenpiteitä varten. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle ja -päällikölle sekä linjaorganisaatiossa yksikönjohtajalle ja palvelualuejohtajalle. Kaikki vaara- ja uhkatilanneilmoitus -lomakkeen täyttämiseen aiheen



antaneet tilanteet käydään läpi työyhteisössä ja tarvittaessa myös muilla foorumeilla. Asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa käydään heitä koskettavat vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteet läpi mahdollisimman pian ja avoimesti. Esimies varmistaa, että tapahtuma on dokumentoitu asianmukaisesti ja ehkäiseviä toimenpiteitä pohdittu. Ohjeet Intrassa.

Tapahtuman luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

### **Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille**

Turvallisuusviestintä pohjautuu Helsingin Diakonissalaitoksen kriisiviestintäsuunnitelmaan. Viestinnän kehittämisestä ja ohjaamisesta vastaa viestintäjohtaja. Tiedon tulee kulkeutua aina päätösvaltaiselle esimiehelle asti. Sen tahon on korjattava puute tai puuttuttava asiaan, jolla on siihen edellytykset.

## **6. HENKILÖSTÖ**

Yksikön henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Ohjaajia on kolme, joista kaksi lähihoitajaa ja yksi lähihoitajatutkintoa suorittavat oppisopimusopiskelija. Lisäksi työryhmässä työskentelee 50% sosionomi ja yksikönjohtaja, joka on koulutukseltaan sosionomi. Lisäksi korttelissa toimivat yksiköiden yhteinen työvalmentaja sekä kaksi korttelin yötyöntekijää.

Yksikön henkilöstö täyttää sille asetetut koulutus- ja kelpoisuus vaatimukset.

### **Rekrytoinnin periaatteet**

Konsernissa henkilöstörekrytointi voidaan toteuttaa sisäisenä, ulkoisena tai kutsumenettelynä. Uusia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan strategiasta tulevat vaatimukset niin henkilön ominaisuuksien kuin yksikön toiminnan näkökulmasta. Henkilöstösuunnitelmien avulla toimialat ja yksiköt varmistavat, että sillä on osaava henkilöstö toteuttamassa strategiaa ja sen mukaisia päämääriä myös tulevaisuudessa. Rekrytoinnit toteutetaan yhteistyössä henkilöstöpalveluiden kanssa.

Sisäisen rekrytoinnin tavoitteena on osaltaan tukea ja vahvistaa ammatillista kehittymistä, urakehitystä ja motivaatiota. Sisäistä rekrytointia on myös työkierto, jonka tavoitteena on edistää liikkuvuutta konsernin eri toimialoilla. Avoimet tehtävät tulevat sisäiseen hakuun ennen mahdollista ulkoista hakua.

Suurimmat rekrytoinnin kohderyhmät ovat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Uusien osaajien rekrytoimiseksi järjestetään työnantajatilaisuuksia, osallistutaan alan rekrytointitapahtumiin ja tehdään yhteistyötä erityisesti Suomen Diakoniaopiston ja Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa.

Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset sekä ammatinharjoittamisoikeudet (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Työtehtävien niin vaatiessa, tarkastetaan myös rikosrekisteriotteet.

### **Henkilöstön perehdyttäminen**

Konsernin perehdyttämisohjelma koostuu neljästä eri kokonaisuudesta: Helsingin Diakonissalaitoksen konsernin, toimialojen ja niiden toiminnan esittely, työsuhdeperehdyttäminen, osaamisen kehittäminen ja työhyvinvointi. Esimiehen vastuulla on

laatia uudelle/työhön palaavalle/tehtäviä vaihtavalle työntekijälle henkilökohtainen perehdyttämisohjelma, jonka avulla tämä perehtyy organisaatioon, omaan yksikkönsä, omiin työtehtäviinsä ja niiden tavoitteisiin. Esimies vastaa myös siitä, että työntekijä saa nimetyn henkilökohtaisen perehdyttäjän. Lisäksi esimiehen vastuulla on seuranta, jolla varmistetaan perehdyttämisohjelman toteutuminen. Ohjeita perehdyttämisen tueksi löytyy intrasta.

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä sisäistää organisaation toimintatavat ja omat tehtävänsä niin että hän pystyy mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisenä ammattilaisena.

Yksikössä työskentelevät opiskelijat perehdytetään yksikön ja koko konsernin toimintaan ja omavalvonnan toteuttamiseen opiskelijan harjoittelujakson tavoitteiden ja opiskelijan osaamisen kannalta tarkoituksenmukaisessa laajuudessa. Perehdyttämisestä vastaa opiskelijalle nimetty ohjaaja sekä yksikön muut työntekijät toimiessaan opiskelijan ohjaajina työvuoroissa.

### **Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen, kehittäminen ja osaamisen johtaminen**

Osaamisen johtaminen on yksi henkilöstöstrategian painopistealueista. Suunnitelmallisella osaamisen kehittämisellä varmistamme, että resurssimme ovat riittävät, henkilöstömme osaaminen vastaa työn vaatimuksia ja työntekijämme motivoituvat hyvän työn tekemiseen. Osaamisen kehittämisen lähtökohtana on vahvistaa ja monistaa jo olemassa olevaa organisaation kyvykkyyttä. Samalla vahvistetaan strategiasta nousevia keskeisiä tulevaisuuden osaamisalueita. Osaamisen johtamisella varmistamme menestyksekkään toimintamme siten, että sitoutamme oikeat osaajat strategian toteutuksen kannalta oleellisiin avainrooleihin.

Koko henkilöstö osallistuu työn kehittämiseen. Arjen työtilanteista nousevien ideoiden jakaminen, vuoropuhelun lisääminen kaikilla työpaikan tasoilla ja sitä kautta työn kehittäminen ovat toiminnan edellytys. Lisäksi olemassa olevat normaalit yhteistoiminnalliset menettelyt ovat käytössä.

Osaamisen kehittämisen perustana ovat esimiehen ja työntekijän sekä työryhmän väliset vuosittain (tai useammin) käytävät yksikö- ja/tai ryhmäkehityskeskustelut, jotka tukevat sekä arjen työtä, että tavoitteellista ja tuloksellista työskentelyä ja henkilökohtaista kehittymistä. Kehityskeskusteluiden yhteydessä laaditaan/päivitetään työntekijän / tiimin osaamiskartoitus. Työntekijän ja työyksikön koulutussuunnitelmat laaditaan kehityskeskusteluiden ja osaamiskartoitusten pohjalta toiminnan tavoitteet huomioiden.

Ryhmäkehityskeskustelu täydentää kehityskeskustelukokonaisuutta niin, että koko työtiimi arvioi omaa toimintaansa, varmistaa yhteiset painopistealueet ja tulevan kauden tavoitteet.

Henkilöstökoulutusta järjestetään Helsingin Diakonissalaitoksen konsernin tasolla sekä kohdistetusti Hoiva Oy:n henkilöstölle. Lisäksi hyödynnetään tarjolla olevaa ulkopuolista koulutustarjontaa.

Tuemme sellaista osaamista ja osaamisen kehittämistä, joka on toiminnan kannalta tärkeää, jonka koulutustarve nousee työssä tarvittavasta osaamisen kehittämisestä ja joka on strategian tavoitteiden mukaista.

Henkilöstön kehittämisen keinoja ovat myös omaehtoisen opiskelun tukeminen, mentorointi, työhohjaus ja työkiertoon kannustaminen, säännöllisesti toteutetut suunnittelu- ja kehittämisspäivät sekä projekteissa työskentely.

Esimieskoulutukseen ja etenkin yksikönjohtajien johtamistaitojen vahvistamiseen, myös työhyvinvoinnin edistämiseksi, panostetaan. Esimiesten työsuhteosaamista ylläpidetään koulutuksin ja esimiestyön ajankohtaisia aiheita käsitellään säännöllisesti toteutuissa johtamisen ajankohtaisissa ja esimiespäivissä. Hoiva Oy:n yksikönjohtajat suorittivat vuosina 2018-2019 Lähiesimiestutkinnon Suomen Diakoniaopistossa.

Sairauspoissaoloja, työtaturmien aiheuttamia poissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta seurataan yhteistyössä työterveyshuollon ja henkilöstöpalveluiden kanssa.

### **Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma**

Johtoryhmä ja laajennettu johtoryhmä käsittelevät henkilöstöasioiden kehittämistä osana strategiatyötä ja toiminnan suunnittelua. Palveluiden ostajien edellyttämät henkilöstöä koskevat kriteerit (mm. muistisairaiden hoitoon perehtyminen) otetaan huomioon henkilöstöasioita suunniteltaessa.

Henkilöstöasioiden kehittämisessä tehdään tiivistä yhteistyötä konsernin henkilöstöpalveluiden, henkilöstön kehittämisen ja työhyvinvoinnin asiantuntijoiden kanssa.

## **7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET**

Tilaratkaisujen lähtökohtana on ensisijaisesti asiakkaiden hyvinvointi ja kodikas tunnelma turvallisuuden tunteen lisäämiseksi. Tilat on mietitty esteettömyyden kannalta toimiviksi ja selkeästi hahmotettaviksi. Esteettömyyden lisäksi on huomioitu ergonomia, turvallisuus, yksityisyys, viihtyvyys, aseptisyys ja funktionaalisuus. Lisäksi huomiota on kiinnitetty yksityisyyteen, tunnelmaan, omaisen läsnäolon mahdollistamiseen ja tarkoituksenmukaisen välineistön sijoitteluun.

### **Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat**

Asuntoja on 28 ja asuntojen koot vaihtelevat 23 - 26m<sup>2</sup>. Asuntojen varusteet ovat oma WC ja suihku, minikeittiö (jääkaappi, pesuallas sekä sähköliesi, ei palveluasumisessa), sänky, tynnyt, patja, liina- ja vuodevaatteet, pöytä, 2 tuolia, lipasto, paloturvalliset verhot ja yöpöytä.

Asukas hankkii itse mikroaaltouunin, kahvinkeitin ja astiat.

### **Asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat**

Yhteisessä käytössä olevat keittiö- ja ruokailutilat ovat kooltaan riittävät ja viihtyisät. Asiakkailla on myös käytössään oleskelu- ja tv-tilat. Lisäksi heidän käytössään on sauna, joka on käytössä 1-2krt viikossa. Tupakointi sisätiloissa ei ole mahdollista, tupakkapaikka sijaitsee talon pihalla.

### **Yhteisöllisyyden toteutuminen yksikössä toimitilojen näkökulmasta**

Viihtyisät ja riittävän suuret yhteistilat yksikön joka kerroksessa mahdollistavat monipuolisen virkistys- ja vapaa-ajan toiminnan toteutumisen ja madaltavat asukkaiden kynnystä osallistua yhteiseen toimintaan ja seurusteluun yhteisössä. Yhteiset tv-tilat, keittiöt ja oleskeluhuoneet luovat

mahdollisuuksia luonnolliseen yhdessäoloon ja vuorovaikutukseen. Lisäksi käytössä olevat naapuritalon, Auroratalon, yhteiset monitoimitilat, ruokasali, sauna sekä kuntosali tukevat koko talon kattavaa yhteisöllisyyttä.

### **Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet**

Laitosapulainen huolehtii yleisten tilojen ja kerrosten siivouksesta. Siivoukset toteutetaan erillisten ohjeistusten mukaisesti ja niitä valvotaan tarkasti. Tuetussa asumisessa ostopalveluina siivotaan vain yleiset tilat ja asukkaat vastaavat itse omien huoneidensa siivouksesta henkilökunnan tuella. Halutessaan asukkailla on mahdollisuus myös ostaa siivouspalvelua kotihoidon tarjoajilta omalla kustannuksellaan.

Pyykki- ja jätehuolto toteutetaan osittain ostopalveluina ja osin itse. Henkilökunta kerää ja lajittelee itsepestävät likapyykit omiin säkkeihinsä ja muut pyykki- ostopalvelusäkkeihin. Liinavaatteiden pesusta huolehtii Comforta Oy. Hoitohenkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniää. Yksiköllä on oma kirjallinen siivous- ja puhdistussuunnitelma, jossa luetellaan selkeästi puhdistuskohteet, puhdistusmenetelmät ja -aineet sekä puhdistustiheys ja käytettävät välineet.

Jätehuolto: Toiminnassa pyritään minimoimaan syntyvän jätteen määrä. Jätehuollon käytännöissä noudatetaan Helsingin Diakonissalaitoksen konsernin/kiinteistön omistajan ohjeistuksia jätteen käsittelystä. Ohjeet löytyvät intrasta.

### **Sisäilman laadunvarmistusmenettelyt**

Havaitut poikkeamat ilmoitetaan kiinteistönomistajalle tai sen edustajalle (isännöitsijä) sekä konsernin turvallisuuspäällikölle. Sisäilmamittaukset tehdään tarvittaessa asukkailta tai henkilökunnalta tulevien ilmoitusten perusteella. Työterveyshuolto tekee ns. työpaikkakäynnit ja tarvittavat sisäilmaoireisiin liittyvät kyselyt.

### **Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista**

Asukkailla on itsellään tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet esim. pyörätuoli ja rollaattori. Kaikkiin asuntoihin kuuluu sähköllä säädettävät sängyt. Lisäksi asiakkailta on omat henkilökohtaiset sairauden hoitoon määrätyt laitteet esim. verensokerimittarit. Henkilökunnan käytössä on laitteita ja tarvikkeita, joita käytetään kaikkien asukkaiden terveydentilan seurantaan ja hoitoon. Naisten asumisyksikössä on käytössä mm. seuraavat terveydenhuollon laitteet: verenpainemittarit, verensokerimittarit, korvalamppu, kuumemittareita, alkometri. Muita välineitä ja instrumentteja ovat: stetoskooppi, refleksivasara, tikkienpoistoterät ja hakasten poistoinstrumentit. Työntekijöiden tehtävänä on huolehtia apuvälineiden ja laitteiden kunnosta ja säännöllisestä huollosta. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus havaitsemistaan puutteista tai vaaratilanteista.

Työntekijöiden tehtävänä on huolehtia apuvälineiden ja laitteiden kunnosta. Lähiesimiehen vastuulla on terveydenhuollon laitteiden vuosittainen huolto. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus havaitsemistaan puutteista tai vaaratilanteista.

### **Vastuuhenkilön yhteystiedot.**

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa palvelualuejohtaja PInja Marjamäki, Alppikatu 2, 00530 Helsinki, 0505027574, [pinja.marjamaki@hoiva.fi](mailto:pinja.marjamaki@hoiva.fi)

*Linkki Valviran määräyksiin:*

[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

## Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työskentelyssään tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta ja raportoi niistä esimiehelle / kiinteistöhuoltoon. Suurempien puutosten tai korjaustarpeiden ilmetessä esimies konsultoi kiinteistöpalvelua sekä yksikönjohtajaa. Havaitut viat korjataan nopeasti ja tarvittavat laitehankinnat toteutetaan konsernin hankintapalveluiden kautta.

Laitteiden määräaikaishuollot ja kalibroinnit tehdään laitevalmistajan suositusten mukaan ja niistä pidetään ajantasaista kirjanpitoa.

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi on laadittu toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

### Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Turvallisuussuunnittelusta sekä turvallisuusdokumentaation ajantasaisuudesta vastaa yksikön lähiesimies yhdessä nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa. Palvelualueetasolla turvallisuusasioista vastaa palvelualueen johtaja. Turvallisuusasioiden kehittämisestä vastaa palvelualueella yksikönjohtaja Liisa Näränen ja konsernitasolla turvallisuuspäällikkö HDL-konsernin turvallisuuspäällikkö: Kiiikka Sandberg p. 050 305 9643  
 Palvelualueen turvallisuusvastaava: Liisa Näränen p. 050 5484818  
 Yksikönjohtaja Markus Karvinen [markus.karvinen@hoiva.fi](mailto:markus.karvinen@hoiva.fi), p.050504307822

Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Lähiesimies vastaa siitä, että hänen työryhmänsä jäsenillä on riittävät tiedot ja taidot toimia turvallisesti. Turvallisuuskäsikirja henkilöstölle ja turvallisuuden vuosikello löytyvät intrasta.

### Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssään aktiivisesti yksikön ja asiakkaiden turvallisuuden toteutumista ja havainnoi mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaitessaan turvallisuutta uhkaavia tilanteita/tekijöitä henkilöstö tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet ja raportoi niistä esimiehelle. Yksiköiden turvallisuutta tukevat tilaratkaisujen lisäksi henkilöhälytinja järjestelmä, kameravalvonta, säännöllinen henkilöstön palo- ja turvallisuuskoulutus sekä turvallisuusvastaavien säännölliset tapaamiset. Henkilöhälyttimillä turvataan vartijan / poliisin kutsuminen yksikköön akuutissa tilanteessa. Henkilöstölle on myös säännöllistä ensiapu- ja ergonomiakoulutusta sekä erilliset ohjeet hygieniaosaamiseen liittyen.

Henkilökuntaa perehdytetään säännöllisesti turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteessa.

### Yksikön valvontalaitteet ja niiden toimivuuden varmistamisesta

**Palovaroitinjärjestelmä:** sähköiset palovaroittimet kattavat koko rakennuksen.

**Automaattinen Paloilmoitinjärjestelmä ja kuvaus sen kattavuudesta:** paloilmaisin antaa ennakkohälytyksen sekä tekee palotilanteessa palohälytyksen, joka menee suoraan pelastuslaitokselle. Paloilmoitinjärjestelmä testauksesta kerran kuukaudessa vastaa

kiinteistön omistaja.

**Automaattinen sammutusjärjestelmä:** sprinklerit koko kiinteistössä

**Lukitusratkaisu:** sähkölukot sekä - kulunvalvonta

**Kulunvalvontajärjestelmä:** ESMI

**Hoitajakutsujärjestelmä:** kattaa koko kiinteistön.

**Henkilöturvajärjestelmä (paikantava):** BEST - kutsujärjestelmä; kattaa kiinteistön rakennuspiirustusten ja määräysten mukaan.

**Palo-osastoinnit:** rakennuspiirustusten ja määräysten mukaan toteutettu.

**Pelastustie:** pelastuslaitoksen vaatimusten mukainen; pääsy talon molemmille puolille.

Kameravalvonta: tallentavan kameravalvonnan avulla seurataan yksikön piha-aluetta ja ulko-ovea. Kameravalvonta perustuu digitaaliseen järjestelmään, jonka toimintavarmuutta valvotaan säännöllisesti. Tietoihin on pääsy vain nimetyillä vastuuhenkilöillä ja tallenteiden katseluoikeus on laatu- ja turvallisuuspäällikön nimeämällä henkilöllä.

Kameravalvontatallenteiden muodostamasta henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste. Yksikköön on asennettu kulunvalvontajärjestelmä. Laitteiden tavoitteena on muun muassa estää muistisairaiden asukkaiden pois pääsyä yksiköstä. Kulunvalvonnalla estetään ulkopuolisten henkilöiden pääsy yksikköön. Kulunvalvonta on ulko-ovessa. Yksikköön on asennettu kulunvalvontalaitteet. Kulunvalvontaa on myös hisseissä ja tällä turvataan asukkaiden pääsy omaan kerrokseen. Henkilökunnan kulkuoikeudet määritellään sen mukaan missä yksikössä työntekijä työskentelee.

### **Turvallisuussuunnittelu ja turvallisuustoiminnasta vastaavat**

Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla.

Turvallisuustoiminnasta vastaavat yksikön vastaava henkilö yhdessä turvallisuus- ja riskienhallintapäällikön sekä työterveyshuollon kanssa. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti hätäensiapuun sekä tulipalojen ehkäisyyn ja toimintaan tulipalotilanteissa. Henkilöstö on perehdytetty Alppikadun korttelin mahdollisiin riskitekijöihin ja turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteissa.

### **Turvalaitteet ja hälytysjärjestelmät**

Palohälytykset tulevat hoitajakutsupuhelimiin. Kiinteistöhuolto testaa laitteiston kuukauden ensimmäisenä perjantaina. Poistumistiet on merkitty valomerkeillä ja kylteillä. Paloilmoitin painikkeet on merkitty kilvillä ja tarroilla. Asukasvuoteissa on palo/pelastuslakanat. Käytössä Best- kutsujärjestelmä asiakkaita varten. Hoitajakutsut kuuluvat ja näkyvät yleisissä tiloissa sekä toimistossa olevissa ilmoittimissa.

Yksikössä käytössä Best hoitajakutsu/ henkilöturva/kulunvalvonta järjestelmä. Hälytykset ohjautuvat vuorossa olevan hoitajan käsipuhelimeen. Asunnot on varustettu kiinteällä seinässä olevalla painikkeella. Yksikön henkilökunta tarkkailee hoitajakutsulaitteiden toimivuutta säännöllisesti.

Asiakasturvallisuutta koskevista poikkeamista raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja toimintayksikön sisäisissä palavereissa ja esimiestiimeissä. Vaara-, uhkatilanne- ja poikkeamaraportit tehdään välittömästi. Laatu- ja turvallisuuspäällikkö ottaa tarvittaessa kantaa poikkeamiin. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisin väliajoin.

### **Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma**

Yksikön turvajärjestelmät ovat tarkoitettuja turvaamaan sekä asukkaiden, että työntekijöiden turvallisuutta. Turvallisuuden tärkeimpiä tekijöitä on henkilökunnan ammattitaito, turvallisuusosaaminen, sekä hyvät vuorovaikutustaidot ja asiakkaiden tuntemus.

Asiakasturvallisuutta koskevista poikkeamista raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja toimintayksikön sisäisissä palavereissa ja esimiestiimeissä.

Vaara - ja uhkatilanne ja poikkeamaraportteja seurataan palvelualueetasolla ja turvallisuuspäällikkö ottaa tarvittaessa kantaa poikkeamiin. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään säännöllisesti.

### **Turvallisuusviestintä**

Turvallisuusviestintä pohjautuu Helsingin Diakonissalaitoksen kriisiviestintäsuunnitelmaan. Viestinnän kehittämistä ja ohjaamisesta vastaa viestintäjohtaja.

## **9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Asiakkaan ohjaus, neuvonta ja palveluntarpeen arviointi, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelma laatiminen ja päivittäminen sekä kuvaus asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon.**

Asunto ensin -periaatteen mukainen asuminen rakentuu tuentarpeen arvioinnista sekä sen pohjalta tehdystä yksilöllisestä palvelusuunnitelmasta, jonka pohjalta toteutetaan matalan kynnyksen kuntoutusta. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston vanhuspalveluiden kanssa osallistutaan tuentarpeen arviointiin osana asiakastyötä. Tärkein elementti tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnissa on asukas itse. Asukasvalinnat tekee tilaajakunta yhteistyössä asumispalveluyksikön kanssa. Asukkaan muuttaessa yksikköön hänen kanssaan käydään yksityiskohtaisesti läpi yksikön toimintatavat ja erillinen asumissopimus.

Palvelusuunnitelma tehdään arjessa pienin askelin ja asukas kirjaa itse omat tavoitteensa ja arvioi niiden toteutumista yhdessä henkilökunnan kanssa. Asukkaan ja henkilöstön suhde suunnitelmia tehtäessä on vuorovaikutuksellinen, jolloin saadaan esiin sekä asukkaan että henkilöstön näkökulma. Tuen tarpeen arvioinnin ja asumissopimuksen pohjalta tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma yhteistyössä asukkaan, omaisen ja vastuuohjaajan kanssa. Kaikille asukkaalle tehdään palvelusuunnitelma sekä tarvittaessa myös hoitosuunnitelma.

Asukkaat ohjautuvat yksikköön Helsingin sosiaaliviraston asumisen tuen SAS-työryhmän kautta. Jokaiselle asukkaalle tehdään henkilökohtainen palvelusuunnitelma.

Hoitoneuvottelu järjestetään kuukauden kuluessa hoidon alkamisesta ja aina tarvittaessa. Asiakas ja omainen/läheinen ovat mukana hoidon suunnittelussa ja arvioinnissa.

Asukkaan asumisen suunnitelmaan kirjataan konkreettiset asumisen tavoitteet, asukkaan toiveet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asukkaalle nimetään vastuuohjaaja heti muuton yhteydessä.

### **Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen**

Asukkaalle järjestetään mahdollisuus tutustua yksikköön yksikön esimiehen opastuksella.

### **Asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.**

Naisten asumisyksikössä toteutetaan Asunto ensin -periaatteen mukaista asumista. Asukkaalle tehdään tuen tarpeen arviointiin pohjautuva yksilöllinen palvelusuunnitelma, jonka pohjalta toteutetaan matalan kynnyksen kuntoutusta. Tärkein elementti tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnissa on asukas itse. Asuminen perustuu sosiaaliviranomaisen

sijoituspäätökseen ja asumissopimukseen, jolla määritellään yhteisöllisyyden säännöt. Vuokrasopimus on erillinen. Muutokset vuokrassa ja palvelumaksuissa informoidaan sekä kirjeellä että suullisesti.

### **Itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)**

Asiakkaiden asumista tuetaan ja heitä hoidetaan yksilöllisesti itsemääräämisoikeutta, inhimillisyyttä ja koskemattomuutta kunnioittaen. Asiakasta kuullaan, hänen vointiaan seurataan ja asiakkaan yksilöllistä elämäntapaa pyritään tukemaan. Hoidossa korostetaan yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa.

### **Asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista huolehtiminen**

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan miten hänen raha - asioitaan hoidetaan. Jos asiakkaan raha-asioista huolehtii henkilökunta, toimitaan rahavarojen käytöstä annettujen ohjeiden mukaisesti. Erillinen ohje Intrassa.

### **Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään**

Asiakkaat asuvat omilla kodeissaan ja asiakkaan omaa tahtoa kunnioitetaan päivittäisten toimintojen toteuttamisessa: heräämis- ja nukkumisajat, ruokailut, harrastetoimintaan osallistuminen ym. Kun yksikön henkilökunta joutuu päättämään hoitotoimista asiakkaan puolesta, tehdään se asiakasta kunnioittaen. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisissä tapauksissa. Rajoitteiden käytöstä keskustellaan aina asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina hoitava lääkäri. Rajoitteiden käyttö kirjataan asiakkaan asiakastietoihin ja päätös on aina määräaikainen. Rajoitteiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Rauhallinen ilmapiiri ja kiireetön tunnelma vähentävät tarvetta liikkumista rajoittavien apuvälineiden käyttöön.

### **Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerit, päätöksentekotapa, menettelytavat, kirjaaminen ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraaminen**

Vakavassa vaara- tai uhkatilanteessa yksikköön kutsutaan aina paikalle poliisit, jotka tarvittaessa poistavat uhkaavan asiakkaan yksiköstä. Vakavan väkivalta- / uhkatilanteen tapahtuessa asukkaan asumisen jatkumista yksikössä arvioidaan yhdessä asukkaan sekä sosiaalitoimen kanssa ja arvioidaan muita mahdollisia asumismuotoja. Tarvittaessa asukkaalle annetaan kirjallinen varoitus. Tarvittaessa asukas voidaan lyhyeksi määräajaksi ohjata toiseen asumisyksikköön asumaan, kunnes vaaratilanteen uhka on poistunut ja tilanne käsitelty. Kaikki rajaukset tapahtuvat yksikönjohtajan / palvelualuejohtajan harkinnalla ja ne kirjataan aina asukkaan palvelusuunnitelmaan asiakastietojärjestelmässä.

Rajaavia toimenpiteitä tehdään vain asukkaan tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden ollessa uhattuna.

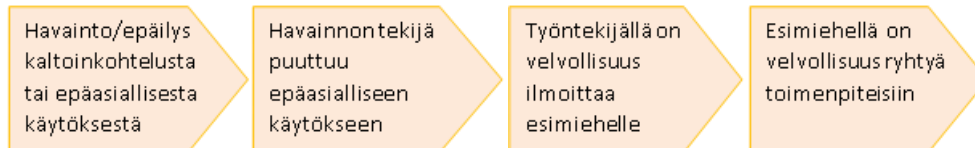
Rajoitteita tai pakotteita on välttämätöntä käyttää tilanteissa, joissa asiakas muodostaa konkreettisen uhan itselleen tai asukastovereilleen. Tilanteet voivat liittyä yksityisyyden, koskemattomuuden tai intimitteettisuojan loukkaamiseen tai aggressiiviseen käytökseen. Pakotteiden/rajoitteiden käytöstä vastaa aina ulkopuolinen taho.

### **Menettelytapa, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti**



Jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakkaita kunnioittavasti ja loukkaamatta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen, mikäli havaitsee asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti tai loukkaavasti. Työntekijän tulee huomauttaa ei-toivotusta käyttäytymisestä ja saattaa tapahtuma esimiehen tietoon. Esimiehellä on velvollisuus puuttua ei-toivottuun käyttäytymiseen.

Menettelyohjeet kaltoinkohtelu tilanteessa toimimiselle on koko hoitohenkilöstön tiedossa.



Potilasasiamies neuvoo Helsingin Diakonissalaitoksen asiakkaita sosiaalihuollon lainsäädäntöön ja potilaslainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista). Hän tiedottaa ja neuvoo asiakkaita oikeusasioissa, pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa, on perehtynyt lakeihin, jotka koskevat asiakkaan oikeusturvaa, on puolueeton eikä osallistu muuhun asiakastyöhön, toimii sovittelijana, jos asiakkaan ja henkilökunnan välillä syntyy riitatilanteita ja avustaa asiakasta tekemään muistutuksen tai korvaushakemuksen, jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa.

Muistutukseen vastaamisen menettelyohje ja lomake löytyvät intranetin sivuilta kohdasta potilasasiamies ja [www.hdl.fi](http://www.hdl.fi).

### **Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta**

Asunnon vuokraamisen yhteydessä asukkaan kanssa keskustellaan asumisen ja palvelun tavoitteista ja niihin sitoutumisesta sekä asumisyksikön pelisäännöistä. Asumisen ja palvelun tavoitteet kirjataan asukkaan palvelusuunnitelmaan. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ja Helsingin Diakonissalaitos toimivat yhteistyössä asukkaiden vuokrasuhteiden hallinnassa. Kaikista asumiseen ja vuokrasuhteeseen olennaisesti vaikuttavista tapahtumista ilmoitetaan asukkaiden asioita hoitavalle sosiaalityöntekijälle. Sosiaaliviraston edustajalla on oikeus toimintayksiköiden tarkastamiseen vuokrakauden aikana. Toimintaperiaatteena on, että vuokrasuhteeseen liittyviin ongelmiin haetaan ratkaisut yhteistyössä asukkaan ja hänen asioitaan hoitavan sosiaalityöntekijän kanssa. Aina pyritään hakemaan muita ratkaisuja, kuin vuokrasuhteen päättäminen. Jos vuokrasuhde joudutaan jostain syystä päättämään, päättämisen perusteet käydään läpi asianomaisen sosiaalityöntekijän kanssa.

*Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).*

### **Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan**

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy  
 Potilasasiamies  
 Kimmo Hannus  
 Alppikatu 2, 00530 Helsinki  
 050 050 3955600 , [kimmo.hannus@hoiva.fi](mailto:kimmo.hannus@hoiva.fi)

Kuluttajansuojalain piiriin kuuluvat palvelut  
 Palvelualuejohtaja Pinja Marjamäki, puh 050 5027574, [pinja.marjamaki@hoiva.fi](mailto:pinja.marjamaki@hoiva.fi)

Ostopalvelusopimukseen liittyvät muistutukset asiakkaan tulee osoittaa kotikunnan viranomaiselle.

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot**

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden  
 Sosiaaliamiehet  
 Marja-Terttu Soppela ma-ke  
 Jaana Iivonen  
 Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki  
 PL 7006 00099 Helsingin kaupunki  
 Puh. 09 3104 3365, ma, ti ja to klo 10-12

### **Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä**

1. Asiakkaan suora yhteydenotto hoitavaan henkilöön.
2. Yhteydenotto yksikön lähiesimieheen. Avoimella keskustelulla hoitoa /palvelua antaneen henkilön ja/ tai hänen esimiehensä kanssa usein selviää mahdolliset väärinkäsitykset sekä sen avulla voidaan korjata tapahtuneet virheet tai puutteet.
3. Yhteydenotto yksikön lähiesimieheen / yksikönjohtajaan potilas- ja sosiaaliamiehen avulla.
4. Jos hoito /asumispalvelupaikassa käydyistä keskusteluista ei ole apua, asiakas/potilas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen yksikönjohtajalle. Potilas- ja sosiaaliamies avustaa tarvittaessa. Muistutus on laissa säädetty menettelytapa ja yksikönjohtajan on selvitettävä muistutuksessa kerrottu asia alustensa kanssa sekä vastattava muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa, noin 1-3 viikon sisällä. Tiedoksi aina palvelualuejohtajalle.
5. Kantelu Aviin (Aluehallintovirasto) ja /tai Valviraan (Sosiaali- ja terveysalan valvontavirasto).
6. Potilas- ja lääkevahingot PVK:lle (Potilasvakuutuskeskus).

Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein.

### **Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa**

Asiakkaiden nimetyt sosiaalityöntekijät vierailevat yksikössä säännöllisesti ja osallistuvat yhteistyöpalaveriin. Yksiköstä pidetään tiiviisti yhteyttä asukkaan sosiaalityöntekijöihin ja muihin verkostoihin. Asiakkaille laaditaan yksilölliset palvelusuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Yksikönjohtajat ja vastaavat ohjaajat tapaavat sosiaalitoimen edustajia säännöllisesti ja käsittelevät palvelun toteutumista.

Toimintayksikkö tekee säännöllistä yhteistyötä kaupungin kotihoidon ja vanhustyön sosiaalitoimen kanssa. Tämän lisäksi kaupungin kotihoidon ja vanhustyön edustajia kutsutaan hoitoneuvotteluihin tarpeen mukaan.

### **Kuluttajasuojaa koskeva informaatio**

Yksikössä toimitaan kuluttajasuojaa koskevien toimintaperiaatteiden mukaisesti. Palvelusopimuksissa on ohjeistettu, miten toimitaan reklamaatiotilanteissa. Toimintayksikön ilmoitustaululla on potilasasiamiehen yhteystiedot.

### **Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma**

Asiakastyön eettisiä periaatteita, asiakkaiden asemaa ja oikeuksia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kehittämissuunnitelmassa, työnohjauksissa sekä koulutuksissa. Asiakkaita

kannustetaan aktiivisuuteen ja osallisuuteen, jotta asiakkaiden näkökulmat sekä kokemukset palvelusta tulevat kuulluksi vielä enemmän. Palvelun laatua ja asiakkaiden asemaa käsitellään ja kehitetään myös yhteisissä yhteisö- sekä kehittämispäivissä. Säätiön potilasasiamies käy yhteisöjen kehittämispäivissä kertomassa asukkaille heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan viedä havaittuja epäkohtia eteenpäin.

Henkilöstöä koulutetaan ja informoidaan asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä teemoista.

## 10. TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

*Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>*

### Keskeiset laatutavoitteemme

**Keskeinen perusarvomme on ihmisarvon kunnioittaminen;** millä varmistamme asukkaan hyvän hoidon toteutumisen. Asukkaalla on aina oikeus ja häntä tuetaan osallistumaan päätöksentekoon voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaisesti.

**Tuotamme tuotteita ja palveluita, jotka täyttävät asiakkaidemme vaatimukset.**

Tavoitteenamme on asiakastyytyväisyyden jatkuva parantaminen ja asiakkaiden tarpeiden selvittäminen asiakastyytyväisyyttä mittaamalla sekä asukkailtamme että tilaaja-asiakkaalta.

**Palvelun ja prosessien jatkuva kehittäminen ja seuranta**

Hoitotyössä ymmärrämme laadun asukkaan hyvänä elämänlaatuna. Loukkaamattomuus, kunnioitus ja yhdenvertaisuus samoin kuin asukkaan ja hänen läheistensä kuuleminen ovat onnistuneen hoidon kulmakivet. Onnistumista seuraamme useilla eri mittareilla.

**Henkilöstömme voi hyvin** ja työskentelee kehittyvässä, vuorovaikutteisessa ja innostavassa ilmapiirissä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Haluamme rakentaa poikkeuksellisen hyvän työpaikan. Huolehdimme henkilöstön ammattitaidon kehittämisestä ja mahdollisuudesta vaikuttaa omaa työtään koskevaan päätöksentekoon.

**Toimimme tehokkaasti ja tuottavasti.** Hyvä ja aktiivoiva hoitomme takaa asukkaan toimintakyvyn mahdollisimman pitkään. Toimimme myös ekologisesti kestävällä tavalla.

### Asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta

Naisten asumisyksikkö tuottaa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisojelman sisältävää asunnottomien asumispalvelua, joka on tarkoitettu ensisijaisesti päihdeongelmallisille naisille, joilla asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä ja joilla asunnottomuuteen liittyy erilaisia sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia. Toiminnalla pyritään parantamaan ja vakiinnuttamaan asukkaan edellytyksiä kohentaa ja säilyttää toimintakykyään, mahdollistaa pysyvä asuminen sekä helpottaa sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisussa. Asukasta tuetaan ja autetaan arjen toiminna, jotta asuminen onnistuu ja asukkaan omat voimavarat lisääntyvät. Asukkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti, asukkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asukkaita ohjataan ja tuetaan mm. terveydenhoidollisissa ja taloudellisissa asioissa, hakeutumisessa erilaisiin palveluihin sekä verkostojen rakentamisessa.

Hoitotyötä toteutetaan osallisuutta tukevalla toimintatavalla. Asiakkaita kannustetaan ja aktivoidaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa) jotta asiakkaan elämänhallinta ja toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät.

## **Ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvät käytännöt (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)**

Tuetussa asumisessa asukkailla on käytössään omien asuntojen keittosyvennyksen lisäksi kerrosten yhteiskeittiöt, joissa he voivat itse valmistaa ruokansa, tarvittaessa henkilökunnan tuella. Asukkailla on mahdollisuus ruokailla omassa huoneessaan, keittiössä ja yleisissä tiloissa. Asukkailla tarjotaan yksikössä myös mahdollisuus ilmaiseen aamupalaan sekä iltakahviin, jotka osaltaan tukevat yhteisöllisyyttä. Asukkailla on halutessaan mahdollisuus myös ostaa päivittäin lämmin ateria Fazer Food Serviceltä, jonka henkilökunta hakee ja toimittaa asukkaalle kotiin.

Hygieniapassit on oltava kaikilla yli 3 kk työsuhteessa olevilla ja ne ovat nähtävillä yksikössä.

*Valtion ravitsemusneuvottelukunta:*

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/>

### **Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot**

Yksikössä on nimetyt ruokavastaavat, jotka yhdessä esimiesten kanssa tekevät yhteistyötä Fazer Foods Servicen ravintolapäällikön kanssa. Ruokahuollon vastuuhenkilönä toimii palvelualuejohtaja Pinja Marjamäki, Alppikatu 2, 00530 Helsinki, 050 5027574, [pinja.marjamaki@hoiva.fi](mailto:pinja.marjamaki@hoiva.fi)

Ravintolan toiminnasta vastaa Fazer Food Services. Valvontavastuu on toimintayksiköllä.

### **Päivittäisen toiminnan järjestäminen**

Päivittäisessä toiminnassa pyritään tukemaan asiakkaiden omannäköistä arkea. Harrastetoiminnan ja ulkoilumahdollisuuksien järjestämisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tavat ja toiveet. Harrastetoiminnan ja ulkoilun yksilölliset tavoitteet ja seuranta kirjataan asiakastietoihin.

Toiminnan toteuttamisessa on mukana myös vapaaehtoisia. Vapaaehtoistoiminnasta vastaavat konsernin tasolla kansalaistoiminnan tuottaja ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattori. He tukevat vapaaehtoistoimintaa järjestämällä vapaaehtoisille yhteisiä valmennustilaisuuksia, työnohjausta sekä virkistystapahtumia ja -toimintaa.

Kodeissa harrastetoiminnan ja ulkoilun tavoitteita asetetaan ja toteutumista seurataan myös yksikkötasolla. Yksikössä on käytössä klubitoiminnan ohjelmarunko, jonka pohjalta päivittäinen toiminta järjestetään. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan systemaattisesti.

Asiakkaiden päivittäisiä toimintoja tuetaan yksilöllisesti asiakkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan esim. vapaaehtoistoimintaan, päihdekuntoutukseen, työtoimintaan sekä yhteiseen virkistys- ja vapaa-ajantoimintaan. Osa asukkaista osallistuu henkilöstön kanssa yhdessä Cable-yhteisövalmennukseen.

Asiakkaan on mahdollisuus osallistua omassa yksikössä matalan kynnyksen työtoimintaan omien voimavarojen mukaan. Tarjolla on muun muassa siivous-, remontti-, ympäristö- ja pihatöitä.

Yksikössä henkilökunta tuo yhteistyössä vapaaehtoistyöntekijöiden, muiden järjestöjen, seurakuntien sekä alan opiskelijoiden kanssa vaihtelua asukkaidensa arkeen järjestämällä erilaisia ryhmiä, teema- ja retkipäiviä, merkkipäiviä, juhlapyhien viettoa, yhteislaulua ja muuta yhdessäoloa. Asiakkaat tuottavat kulttuuria, taidetta ja erilaista tekemistä sekä omatoimisesti että henkilöstön kanssa. Yhteistyötä tehdään eri taidelaitosten kanssa, kuten Kansallisteatterin, Kansallismuseon ja Teatterikorkeakoulun kanssa.

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

### **Hygieniakäytännöt ja infektiotartuntojen ehkäiseminen sekä epidemiatilanteissa toimiminen**

Hoitohenkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniaa sekä päivittää osaamistaan säännöllisellä hygieniakoulutuksella.

Infektiotartuntojen ehkäisemiseksi toiminnassa noudatetaan aseptisia työtapoja siinä määrin kuin se kotiympäristössä on mahdollista. Toimintayksiköissä on käytössä käsihuuhteet, ja tarvittavia suojavälineitä. Infektioitautien (leviämisen) ehkäisemiseksi on laadittu ohjeita. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä HUS-piirin ja/tai kunnan kanssa lisäohjeistuksen saamiseksi.

Infektioitautien seuranta toteutetaan HUS-piirin ja/tai kunnan ohjeistuksen mukaan.

Lääkäri Kati Juva vastaa yhteistyössä Helsingin kaupungin infektioepidemiologian yksikön ja HUS:n infektiosairauksien klinikan kanssa infektioepidemiologiasta.

### **Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä**

Asiakkaiden osallistamista asumisen ja toiminnan kehittämiseen lisätään ja asukkaita kannustetaan ja rohkaistaan aktiivisesti yhteisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaita otetaan nykyistäkin enemmän mukaan kehittämispäiviin, toiminnan ideointiin ja toteutukseen. Asiakkaiden toiveita toiminnan kehittämistä tiedustellaan aktiivisesti osana arkea ja niihin pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin. Yhteistyössä Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa tutkitaan keinoja asiakkaiden aktiivisuuden lisäämiseen. Toiminnan sisällöllistä kehittämistä tehdään yhteistyössä säätiön kehittämispalveluiden kanssa.

Asiakastyötä ja päivittäisiä toimintoja kehitetään kehittämispäivissä sekä viikoittain pidettävissä tiimipalaverissa.

## **11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN**

Yksikön henkilökunta seuraa ja tarkkailee säännöllisesti asukkaiden terveydentilaa. Asukkaiden lääkäripalvelut tuetussa asumisessa toteutetaan julkisen terveydenhuollon kautta. Asukkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa, otetaan yhteys joko omaan lääkäriin, terveysneuvontapalveluun tai soitetaan 112.

### **Toimintayksikön lääkäripalvelut ja asiakkaiden sairauden hoito kiirettömässä tilanteissa**

Tuetussa asumisessa asukkaat käyttävät normaaliin tapaan alueen terveysasemaa. Asukkaalla on mahdollisuus käyttää myös yksityislääkärinä omalla kustannuksellaan.

### **Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen**

Yksikön henkilöstö tekee tarvittavat ensiaputoimenpiteet ja soittaa hätäkeskukseen.

### **Erikoissairanhoidon käyttö ja saatavuus**

Asukkaat hakeutuvat erikoissairaanhoidon palveluihin julkisen terveydenhuollon läheteellä. Tarvittaessa asukkaille haetaan Kelasta kuntoutuspäätös terapiapalveluita varten.

### **Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen ja toimeenpano sekä toteuttamisen seuranta**

STM:n opas löytyy osoitteesta: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Yksikössä noudatetaan asumispalveluiden voimassa olevaa lääkehoitosuunnitelmaa. Suunnitelma on päivitetty viimeksi v. 2017. Se noudattaa Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2005 julkaisemaa valtakunnallista opaskirjaa ”Turvallinen lääkehoito”.

### **Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot**

Yksikönjohtaja Taina Hirvonen  
Alppikatu 2, 00530 Helsinki  
050 050 4212392  
taina.hirvonen@hoiva.fi

### **Potilasasiamiehen yhteystiedot**

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy  
Potilasasiamies  
Hallintopäällikkö Kimmo Hannus  
Alppikatu 2, 00530 Helsinki  
050 050 3955600 , [kimmo.hannus@hoiva.fi](mailto:kimmo.hannus@hoiva.fi)

### **Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma**

Hoitohenkilökunta käy säännöllisissä lisäkoulutuksissa. Ammattitaitoa ylläpitäviä ja lisääviä koulutuksia pyritään järjestämään 3 päivää vuodessa per henkilö.

## **12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

*(Menettelystä on kirjalliset ohjeet)*

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksen tunteminen ja noudattaminen on tärkeä osa Diakonissalaitoksen palveluiden hyvää laatua. Tietosuojan ja tietoturvan merkitys on korostunut entisestään esimerkiksi sote-palveluiden hankintakilpailutuksissa ja siirryttäessä käyttämään mobiililaitteita ja pilvipalveluita. Hyvällä tietosuoja- ja tietoturva-asioiden asiantuntemuksella varmistetaan paitsi Diakonissalaitoksen asiakkaiden perusoikeuksiin kuuluvan yksityisyyden suojan ja toisaalta työntekijöiden ja työnantajan oikeusturvan toteutuminen.

### **Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen**

Asiakastiedot kirjataan sähköisesti asiakastietorekisterijärjestelmään. Tuotettaessa palvelua ostopalveluna toimii rekisterinpitäjänä kunta. Asiakastietojen käsittely on suunniteltu ja toteutettu tietosuoja- ja sosiaalialan lainsäädännön sekä Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeistuksen mukaisesti. Asiakasrekisterin käyttötarkoitus, tietosisältö, tietolähteet, käytön ja suojauksen periaatteet ja asiakkaan tarkastusoikeus on kuvattu tietosuojaselosteessa, joka on Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n käyttämä rekisteriselostemuoto sisältäen asiakkaalle annettavan henkilötietolain edellyttämän informaation. Käytössä on lisäksi lomakkeet asiakastietoja koskeville tarkastus- ja korjauspyynnöille. Lokitietojen käyttöä seurataan ja valvotaan säännöllisesti.

Kirjaamisen minimikriteerit on määritetty menettelyohjeeksi henkilöstölle. Kirjaamisen ohjekansio on työvälineenä osastolla, lisäksi se on tallennettuna henkilöstön käyttämään

tietokantaan. Kaikki hoitotyössä merkityksellinen tieto ja tapahtumat kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Asukkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän tehtävänsä ja vastuunsa edellyttävät. Asiakirjamerkinnässä näkyy kirjauksen tehneen nimi, asema ja ajankohta. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille toimijoille ainoastaan asiakkaan antamalla kirjallisella luvalla. Henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Asiakastiedot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan tietoja käsitellään salassapitosäädösten mukaisesti

*Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:*

[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Leenamajja Sipponen, tietosuojavastaava Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö, Alppikatu 2, 00530 Helsinki. puh. 0400 728516, [leenamajja.sipponen@hdl.fi](mailto:leenamajja.sipponen@hdl.fi)

*Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)*

*Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla:*

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

*Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas*

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

### **Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon**

Uudet työntekijät perehdytetään osana perehdytystä tietosuojaohjeistuksiin ja tietoturvaluotteluun ja sen sisältämiin tietoturvaohjeisiin sekä asiakirjahallintoon. Näitä asioita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kehittämissäpäivissä sekä tiimikokouksissa. Työntekijät allekirjoittavat tietosuoja -ja tietoturvasitoumuksen työsuhteensa alkaessa.

Esimiehen vastuulla on seurata, että työntekijöiden tietosuoja-asioihin liittyvä osaaminen on riittävää.

*Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.*

*Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake:*

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

*Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin*

*tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi*

*henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin*

*tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä*

### **Asiakirjojen arkistoinnin toteuttaminen**

Helsingin Diakonissalaitoksen tietohallinto vastaa tietojärjestelmien toiminnasta ja niillä tuotettavien palvelujen järjestämisestä. Helsingin Diakonissalaitoksella on käytössä tietohallintostrategia, joka tehdään kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Henkilökunta (käyttäjät) on ohjeistettu erillisellä tietoturvaluotteluohjeistuksella, jota työntekijöiden tulee noudattaa.

Tietohallinnon tehtävänä on tukea Helsingin Diakonissalaitoksen ydintoimintoja, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottamista ja koulutusta. Tietohallinto ylläpitää ja valvoo

Helsingin Diakonissalaitoksella käytössä olevien asiakastieto- sekä muiden tietohallintojärjestelmien käyttöä lain edellyttämin velvollisuuksin ja säädöksiin.

Asiakastietojärjestelmät on varmuuskopioitu ja arkistoitu lain vaatimin edellytyksin. Asukasasiakirjojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön määräyksiä ja ohjeita. Kunnan toimeksiantosopimukseen perustuvan palvelun osalta noudatetaan kunnan antamaan ohjeistusta ja sopimusehtoja.

### **Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa kolmannelle osapuolelle asiakkaan kirjallisella luvalla.

### **Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma**

Asiakastietojärjestelmien ja käyttäjälokien rekisteriselosteiden päivittäminen, vuosittain. Henkilökunnan kouluttaminen, jatkuva. Lokitietojen seuranta- ja valvontasuunnitelmaan perustuva vuosisuunnitelma, jatkuva. Arkistoinnin jatkokehittäminen.

## **13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA**

### **Menettely kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua**

Henkilöstö seuraa palveluiden laatua osana päivittäistä työtä ja raportoi havaitsemistaan puutteista esimiehelleen. Lähiesimiehet sekä yksikönjohtajat tapaavat alihankkijoiden edustajia säännöllisissä yhteistyöpalavereissa, joissa laaditaan suunnitelmat palvelun ja yhteistyön laadun varmistukselle sekä yhteistyön sujumuudelle.

### **Luettelo alihankkijoista**

Comforta Oy  
Lassila & Tikanoja Oy (kiinteistön peruspesut tarpeen mukaan)  
Securitas  
Fazer Foods Service Oy  
Everon Oy

### **Kehittämissuunnitelma**

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy yhteistyössä alihankkijoidensa kanssa kehittää jatkuvasti palvelujen laatua ja tarvittaessa puuttuu esiintyneisiin epäkohtiin.

## **14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI**

### **Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta**

Jokainen lähiesimies vastaa omalla vastualueellaan omavalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimustenmukaisuudesta muutoinkin. Lähiesimies käsittelee henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman sisällön. Lähiesimies hyväksyy suunnitelman omalla esimiehellään.

### **Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista**



Omaevalvontasuunnitelma päivitetään välittömästi toimintojen muuttuessa. Mikäli vuoden aikana ei muutoksia tapahdu, päivitetään suunnitelma vuosittain toiminnan itsearvioinnin suorittamisen yhteydessä. Päivitetyt/tarkastetut omaevalvontasuunnitelmat hyväksytetään aina palvelualuejohtajalla. Vastuu omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta on yksikön lähiesimiehellä. Omaevalvontasuunnitelmat tallennetaan Intranetiin.

**Paikka ja päiväys**

Helsingissä 22.10.2019

**Allekirjoitus**

Ella Suojalehto

Liiketoimintajohtaja

[ella.suojalehto@hoiva.fi](mailto:ella.suojalehto@hoiva.fi)