

Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontaohjelma 2023

NEVALA MARIANNE

Sisällys

| | | |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Johdanto | 1 |
| 2. | Turvallisuus ja laatu | 2 |
| 2.1 | Asiakas- ja potilasturvallisuus | 2 |
| 2.1.1 | Omavalvontasuunnitelmien toimialatasoinen toimintaohje | 3 |
| 2.1.2 | Turvallisen lääkehoidon toimialatasoinen toimintaohje | 3 |
| 2.1.4 | Laiteturvallisuus | 4 |
| 2.2 | Kiinteistö ja -toimitilaturvallisuus | 5 |
| 2.3. | Henkilöstöturvallisuus | 6 |
| 2.4 | Tietoturva | 7 |
| 3. | Palvelujen valvonta | 8 |
| 3.1 | Valvonnan organisointi | 8 |
| 3.2 | Valvonta ja ohjaustoiminta | 9 |
| 3.2.1 | Ennakollinen valvonta | 9 |
| 3.2.2 | Toiminnan aikainen suunnitelmallinen valvonta | 10 |
| 3.2.3 | Reaktiivinen valvonta | 10 |
| 4 | Tietojohtaminen | 11 |
| 4.1 | Toimialan tietojohtaminen | 11 |
| 4.2 | Omavalvonta perustuu tietoon | 12 |
| 5 | Asiakkaiden ja kaupunkilaisten osallisuus ja vuorovaikutus | 12 |
| 5.1 | Helsingin kaupungin periaatteet osallisuuden ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi | 12 |
| 5.2 | Osallisuuden ja vuorovaikutuksen varmistaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveyspalveluissa | 13 |
| 6 | Viestintä | 14 |
| 7 | Henkilöstö ja osaaminen | 14 |
| 8 | Omavalvontaohjelman hyväksyminen, seuranta ja päivitys | 15 |

1. Johdanto

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä alueellaan. Palveluja tuotetaan omina palveluina tai niitä hankitaan yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä. Helsingin tavoitteena on järjestää asukkaidensa kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut sekä toteuttaa valvontaa osana palvelujen ja tehtävien järjestämistä ja tuottamista.

Helsingin sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa kuvataan se, miten Helsingin järjestämme ja toteutamme omavalvontaan liittyviä lainsäädännön edellyttämiä tehtäviä sekä varmistamme palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja asiakkaiden

yhdenvertaisuuden toteutumista. Omavalvontaohjelman tavoitteet pohjautuvat lainsäädännön ohella Helsingin kaupunkistrategiaan ja Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategiaan.

Omavalvontaohjelmassa esitämme keinot, joilla seuraamme sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta sekä tavat, joilla korjaamme havaittuja epäkohtia. Lisäksi kuvaamme seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisemistapoja. Laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat (potilasturvallisuussuunnitelmat) ja lääkehoitosuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa ja tämän asiakirjan liitteinä.

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa Helsingin sosiaali- ja terveyspalvelujen vastuulle kuuluvien tehtävien ja palvelujen omavalvontaa, Helsingin Pelastuslaitoksella on oma erillinen omavalvontaohjelmansa.

2. Turvallisuus ja laatu

Sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuus on turvallisuusasioiden yhtenäistä ja toiminnan tavoitteita tukevaa kokonaishallintaa. Sillä turvataan osaltaan toimialan toimintaedellytykset sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden ja toiminnan häiriöttömyys. Lisäksi turvallisuudella suojaamme henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, tietoa, ympäristöä, omaisuutta ja mainetta onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta kaikissa oloissa. Valvonnalla, omavalvonnalla sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämällä pyrimme koko ajan parantamaan toimintamme laatua-

2.1 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Toiminnan on perustuttava näyttöön ja vaikuttavuuteen sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Palveluiden on oltava oikea-aikaisesti tarjottuja ja toteutettuja. Hoidon ja palveluiden turvallisuus on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuutta.

Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta.

Asiakasturvallisuudella sosiaalihuollossa tarkoitamme sitä, että järjestämme, tuotamme ja toteutamme palvelut siten, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oman etunsa mukaisella tavalla ja palvelusta aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa, eikä asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen tai taloudellinen turvallisuus vaarannu. (Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla 2021.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on huolehdittava myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta. Infektioturvallisuus on oleellinen osa asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Asiakas- ja potilasturvallisuustyön tehtävä on edistää turvallisuutta kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa siten, että pystymme välttämään mahdollisimman suuren osan vältettävissä olevasta haitasta, vaaratapahtumista sekä epäkohtien synnystä. Ehkäisemällä ja reagoimalla vaara- ja haittatapahtumiin sekä epäkohtiin tai niiden uhkiin, vähennämme myös niistä aiheutuvaa inhimillistä kärsimystä ja kustannuksia. Vaara- ja haittatapahtumien sekä epäkohtien tai niiden uhkien havaitsemiseksi meillä on käytössä yhdessä sovitut toimintatavat, joilla varmistamme niiden esille tuomisen, käsittelyn ja tarvittavien toimenpiteiden tekemisen. Käytämme sosiaali-,

terveys- ja pelastustoimialalla asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvien vaaratapahtumien, epäkohtien ja niiden uhkien ilmoittamiseen HaiPro- ja SPro-järjestelmiä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus toteutuu yhdessä tekemällä ja kuuluu osaksi jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevän työtä. Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi tarvitaan avointa turvallisuuskulttuuria, jossa käydään avointa keskustelua ja käsitellään tapahtumia yhteisesti. Palveluissa esiintyviä vaaratapahtumia, epäkohtia ja niiden uhkia tunnustetaan, nostetaan esille ja niihin tartutaan. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Hyödynnämme havainnoista nousevaa tietoa yhteiseen oppimiseen ja entistä turvallisemman ympäristön rakentamiseen niin asiakkaille, potilaille, kuin työntekijöille.

Kansallisen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022–2026 tavoitteet ja mittarit huomioimme toiminnassamme. Strategiassa on määritelty tavoitteet ja toimenpidesuosituksukset mm. palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja palveluyksiköiden tasolle esimerkiksi asiakkaiden ja potilaiden osallisuuden ja ammattilaisten osaamisen vahvistamiseksi sekä lääkehoidon, laiteturvallisuuden ja infektio- ja turvallisuuden edistämiseksi. Laadimme tarkemman toimenpidesuunnitelman tavoitteista ja mittareista. Potilas- ja asiakasturvallisuuden tilannekuva ja seurantamenettelyt -hankkeessa (VN TEAS) 2021 tuotettiin ehdotus asiakas- ja potilasturvallisuuden mittaamisen kansallisista minimistandardeista hyödynnettäväksi kansallisessa ja alueellisessa ohjauksessa ja valvonnassa, ja sote-organisaatioiden operatiivisen toiminnan seurannassa ja omavalvonnan tukena. Otamme käyttöön soveltuvat mittarit myöhemmin laadittavan suunnitelman mukaisesti.

2.1.1 Omavalvontasuunnitelmien toimialatasoinen toimintaohje

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelun tuottajan toteuttamaa laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja laatusuosituksen edellyttämät sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonnalla parannamme palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla edistämme omavalvonnalla henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omavalvontamme on osa sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa. Omavalvonta kuuluu osaksi kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työtä.

Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Laadimme sen yhdessä henkilöstön kanssa ja pidämme sitä julkisesti nähtävänä. Omavalvontasuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelmaan on Helsingissä yhdistetty laissa säädettyjen omavalvontasuunnitelman ja potilasturvallisuussuunnitelman sisällöt. Toimialatasoinen omavalvontasuunnitelman kirjoitus pohja on erillinen dokumentti, jossa ohjeistamme omavalvontasuunnitelman rakenteen ja sisällön. Teemme omavalvontasuunnitelmat joka palvelussa vähintään yksikkötasolla. Palveluissa arvioidaan, onko toiminnallisesti hyödyllistä tehdä omavalvontasuunnitelma ala- tai työyksikkötasolla. Päivitämme omavalvontasuunnitelmat säännöllisesti vuosittain omavalvonnan vuosikellon mukaan siten, että toimialatason toimintaohje päivitetään kesäkuussa ja yksikköjen suunnitelmat päivitetään sen jälkeen syksyn aikana siten, että uudet suunnitelmat ovat käytössä seuraavan vuoden alussa.

2.1.2 Turvallisen lääkehoidon toimialatasoinen toimintaohje

Läkehoidon toteutusta ohjaavat useat sosiaali- ja terveydenhuoltoa säätelevät lait, asetukset ja määräykset sekä viranomaisohjeet. Läkehoidon toteuttaminen on aina terveydenhuollon toimintaa

riippumatta siitä, minkälaisessa yksikössä sitä toteutetaan. Sosiaalihuollon yksikössä, jossa toteutetaan lääkehoitoa, noudatetaan samoja periaatteita ja ohjeita, kuin terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja terveyspalveluissa lääkehoitoa toteutetaan seuraavissa palvelukokonaisuuksissa: terveys- ja päihdepalveluissa, sairaala- kuntoutus- ja hoivapalveluissa sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa. Sosiaali- ja terveystoimialalla ei ole omaa sairaala- apteekkia, vaan palvelut hankitaan HUS Apteekista.

Toimialamme täydentää omia palvelujaan eri asiakasryhmille hankittavilla ostopalveluilla. Palveluja hankittaessa edellytämme, että palveluntuottajalla on riittävä turvallisen lääkehoidon osaaminen. Sopimuksessa määritellään vastuut STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesta lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, asiakkaan lääkehoidon toteuttamisesta, lääkehoidon osaamisesta sekä lääkkeiden säilyttämisestä.

Toimialalla toteutettava lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoidon prosessia ohjaava toimintaohje ja osa omavalvontasuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelman tulee vastata sisällöltään sen lääkehoitoa toteuttavan yksikön tarpeita, jossa sitä käytännössä sovelletaan. Lääkehoitosuunnitelman tulee olla ajantasainen, ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Päivitys on tehtävä aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Päivityksestä tiedotetaan, ja se käsitellään henkilökunnan kanssa. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma tallennetaan intraan sille osoitettuun paikkaan lääkehoidon sivuille.

Turvallinen lääkehoito Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla -toimintaohje TOIM024 määrittelee toimialatasoiset ohjeistukset lääkehoidon toteuttamiseen ja ohjaa tarkemmin mm. miten ja mille tasolle lääkehoitosuunnitelma laaditaan. Toimintaohjeeseen oleellisesti liittyvä lääkehoitosuunnitelman mallipohja (ja sen liitteenä oleva alayksikön liite lääkehoitosuunnitelmaan) on toimialan intrassa Turvallinen lääkehoito –sivulla.

2.1.4 Laiteturvallisuus

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) luo laiteturvallisuuteen liittyviä velvoitteita. Ne koskevat niin organisaatiota, kuin laitteita käytäviä ammattilaisiakin. Asiakkaille ja potilaille luovutettavien apuvälineiden osalta toimintaa ohjaa myös Opas apuvälinetyötä tekeville ammattilaisille ja ohjeita asiakkaille (STM 2020).

Lakisääteisenä ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilönä (laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021)) toimii laitehallinnan asiantuntija. Hän vastaa siitä, että toimialalla noudatetaan laitehallintaan liittyvää lainsäädäntöä. Jokaisen työyksikön esihenkilö puolestaan vastaa oman yksikkönsä laiteturvallisuuden toteutumisesta. Tämän lisäksi jokainen toimintayksikkö nimeää laitevastaavan (Lääkinnällisten laitteiden hallinta ja vaaratilanteista ilmoittaminen (TOIM010)). Kumppanuspalvelujen laitetiimi vastaa osaltaan laiteturvallisuudesta koordinoimalla tiettyjä laitehallinnan prosesseja sekä tekemällä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Otamme käyttöön henkilökunnan laiteosaamisen varmistamista, ylläpitämistä sekä dokumentointia varten tarkoitetun laitepassin asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022–2026 mukaisessa aikataulussa. Myös kansallinen toimintamalli on tulossa.

Huomioimme laitehankintojen kilpailutusvaiheessa laitetoimittajien roolin turvallista käyttöä tukevan, ammattilaisille, asiakkaille ja potilaille suunnatun opasmateriaalin tuottamisessa. Kotiin vietävien palvelujen osalta huomioimme asiakas- ja potilasturvallisuuden vahvistamalla asiakkaiden ja

potilaiden tietoisuutta laitteiden turvallisesta käytöstä. (Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026.)

Lääkinnälliset laitteet rekisteröidään ja tarvittavat elinkaaritiedot tallennetaan laiterekisteriin, jonka ylläpidon ostamme sidosryhmähankintana HUS Logistiikan Lääkintäteknikalta. Noudatamme laitehuolloissa laitevalmistajien huolto-ohjelmia. (Laki lääkitäteknisistä laitteista (719/2021.) Ostamme lääkitäteknisiä huolto- ja korjauspalveluja HUS Logistiikan Lääkintäteknikalta, tiettyjen laiteryhmien osalta kilpailutetuilta palveluntuottajilta sekä suoraan laitetoimittajilta. Varmistamme palvelujen sisällön ja laadun sopimus- ja palvelukuvaustasolla. Edellytämme palveluntuottajilta omavalvontasuunnitelmaa, jonka sisällön toteutuminen tarkastetaan vuosittaisissa sopimuseurantakokouksissa. Palveluntuottajat huomioivat omissa omavalvontasuunnitelmissaan käyttämiensä alihankkijoiden suunnitelman mukaisen toiminnan toteutumisen.

Käyttäjät raportoivat laitteiden käytön yhteydessä syntyneistä vaaratilanteista HaiPro -järjestelmään sekä tilanteesta riippuen Fimealle (laki lääkitäteknisistä laitteista (719/2021). Otamme käyttöön laiteturvallisuuden mittareita Potilas- ja asiakasturvallisuuden tilannekuva ja seurantamenettelyt – julkaisun (VN TEAS) pohjalta myöhemmin laadittavan suunnitelman mukaisesti.

Laittehallintaprosessi on kuvattu tarkemmin Lääkitäteknisten laitteiden hallinta ja vaaratilanteista ilmoittaminen (TOIM010) -toimintaohjeessa, jota päivitetään tarpeen mukaan. Pelastuslaitos liittyy soten kokonaisuuteen vuoden 2023 alussa.

2.2 Kiinteistö ja -toimitilaturvallisuus

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden tavoitteena on luoda häiriötön ja turvallinen työskentely- ja asiointiympäristö, estää arvokkaan tiedon tai materiaalin anastaminen sekä suojata toimialan kiinteää omaisuutta ja ennaltaehkäistä vahingontekoja sekä muuta rikollista toimintaa.

Helsingin kaupunkikonsernin kiinteistö- ja toimitilaturvallisuusohje toimii konsernitason rakenteellisen turvallisuuden, lukitus- ja avainhallintajärjestelmien, kulunohjauksjärjestelmien sekä kulunvalvonnan, rikosilmoitinjärjestelmien, kiinteistöjen kameravalvonnan sekä palovaroitinjärjestelmien suunnittelun, toteutuksen ja ylläpidon ohjausasiakirjana. Sosiaali- ja terveystoimiala laatii tarvittaessa omia tarkentavia ohjeitaan.

Ulkopuoliseen käyttöön annettavien tilojen turvallisuusjärjestelyistä annetaan erillinen ohjeistus.

Riskiarvioon perustuva suojaus toteutetaan monitasoisen suojaamisen periaatetta (KATAKRI) noudattaen. SOTEn organisaatioiden tulee arvioida kohteidensa, kiinteistöjensä ja toimitilojensa yms. fyysisten turvatoimien tarve ja määrittellä turvallisuusvyöhykkeet toimialan erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Kiinteistön omistaja huolehtii, yhteistyössä tilojen haltijan kanssa, että turvallisuustekniikan toimivuuden ylläpitämiseksi kohteisiin laaditaan niitä koskeva huolto- ja kunnossapito-ohjelma.

Yksiköiltä edellytetään säännöllistä terveydensuojelulain 763/1994 mukaista omavalvontaa ja toimia terveysriskien hallitsemiseksi. Toiminnalla on terveydensuojelulain 2 §:n mukaan yleinen velvollisuus tunnistaa riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä sekä estää terveyshaittojen syntymistä mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa on esitettävä, miten toimintaan vaikuttavat riskit on tunnistettu, miten niiden vakavuus on arvioitu ja mitä riskien hallintakeinoja on omavalvonnalla otettu käyttöön.

2.3. Henkilöstöturvallisuus

Henkilöstöturvallisuustyön tavoitteena on toiminnan, työntekijöiden, asiakkaiden ja avainhenkilöiden suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen henkilöstön kelpoisuuksista ja ammatinharjoittamisoikeuksista huolehditaan, ja niitä valvotaan. Rikostausta selvitetään ainakin lasten kanssa työskenteleviltä. Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä päihdetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuusselvityksillä ennalta ehkäistään toimialan henkilöstön aiheuttamia riskejä.

Laadukkaasti toteutetulla tietoturvalalla, tietosuojalla, työturvallisuudella sekä kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuksella varmistetaan osaltaan asiakkaiden ja vierailijoiden sekä työntekijöiden turvallisuus ja ennalta ehkäistään oman henkilöstön organisaatiolle aiheuttamia riskejä.

Tehtäviä, joissa häiriötilanteen ja kriittisen toiminnan kannalta keskeinen osaaminen on keskittynyt yksittäiselle henkilölle, tulisi välttää ja pyrkiä ennakolta huolehtimaan varahenkilöjärjestelyistä. Tehtävässään rikoksen kohteeksi joutuneita henkilöitä tuetaan neuvonnalla sekä tarvittaessa oikeudellisella tuella.

Kaupunkitasoinen ja sosiaali- ja terveystoimialan oman organisaation tietosuojatyö limittyvät toisiinsa.

Tietosuojaja-asetus velvoittaa kaikkia julkishallintoon kuuluvia organisaatioita nimittämään tietosuojavastaavan. Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu organisaation neuvonta ja ohjaus kaikissa tietosuojakysymyksissä, tietosuojaja-asetuksen noudattamisen valvonta mukaan lukien tähän liittyvät tarkastukset, yhteistyö valvontaviranomaisen kanssa ja rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisen tukeminen.

Tietosuojavastaavaa avustaa tietosuojatiimi, johon kuuluu apulaistietosuojavastaava ja kaksi tietosuojanasiantuntijaa. Kaupungilla on lisäksi kansliapäällikön asettama tietosuojaryhmä, jonka puheenjohtajana tietosuojavastaava toimii. Tietosuojaryhmän tehtävänä on mm. valmistella kaupungin tietosuojaa koskevaa ohjeistusta ja sisäisiä menettelyjä tietosuojan toteuttamiseksi sekä tietosuojan toteutumisen osoittamiseksi, koordinoita kaupungin tietosuojakäytäntöjen yhtenäisyyttä, huolehtia henkilöstön riittävästä koulutuksesta, ohjeistaa, linjata, kehittää ja seurata tietosuojatyötä kaupungilla.

Kuhunkin toimialaan, virastoon ja laitokseen on nimetty tietosuojan vastuhenkilö tai vastuuhenkilöitä, jotka toimivat yhteyshenkilöinä tietosuojavastaavan ja oman organisaationsa välillä, osallistuvat tietosuojaryhmän toimintaan, tiedottavat omaa organisaatiotaan tietosuojaryhmässä käsitellyistä asioista sekä muista tietosuojaan liittyvistä asioista ja opastavat, neuvovat ja kouluttavat omassa organisaatiossaan tietosuojasta.

Sosiaali- ja terveystoimialalla on kolme tietosuojalakimiestä, jotka toimivat tietosuojan vastuuhenkilöinä. Lisäksi toimialalla on erityissuunnittelija, jonka pääasiallisena tehtävänä on tietoturvaloukkausilmoitusten käsittely.

Organisaation pitää pystyä osoittamaan, että se noudattaa tietosuojaja-asetusta ja siinä säädettyjä tietosuojaperiaatteita toiminnassaan. Tätä kutsutaan osoitusvelvollisuudeksi. Se edellyttää henkilötietojen käsittelyyn liittyvien prosessien ja tietosuojaja-asetuksessa määritettyjen tietosuojaperiaatteiden käytännön toteuttamisen dokumentoimista.

Keskeinen tapa arvioida tietosuojariskejä ja toteuttaa osoitusvelvollisuutta on tietosuojan vaikutustenarviointi, joka tulee tehdä, kun uutta teknologiaa otetaan käyttöön, käsitellään arkaluonteisia tai muutoin hyvin henkilökohtaisia tietoja tai henkilötietoja käsitellään laajamittaisesti. Tietosuojan vastuuhenkilöt osallistuvat tietosuoja-asiantuntijoina vaikutustenarviointeihin.

Tietoturvaloukkauksen seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niihin pääsee käsiksi ulkopuolinen taho, jolla ei ole oikeutta käsitellä tietoja. Sosiaali- ja terveystoimialalla havaitusta tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan toimialan tietosuojan vastuuhenkilöille Luukku-palvelun kautta. Erityissuunnittelija käsittelee ilmoituksen ensi vaiheessa ja ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastaavalle.

Tietotilinpäätös on keskeinen osa tietosuojan toteutumisen seuranta ja yleisen tietosuoja-asetuksen määrittelemää osoitusvelvollisuuden toteuttamista. Tietotilinpäätös koostaa yhteen, mitä Helsingin kaupungilla on käytännössä tehty tietosuojan toteuttamiseksi edellisenä kalenterivuonna. Tietotilinpäätös antaa tietosuojan tilannekuvan ja toimii tietosuojatyön kehittämisen välineenä.

Muita osoitusvelvollisuuden toteuttamiseen liittyviä toimia ovat; Sosiaali- ja terveystoimialan henkilörekisterien rekisteriselosteet ja muu kaupungin internetsivuilla julkaistu rekisteröidyn informointi, rekisteröidyn oikeuksiin liittyvien pyyntöjen dokumentointi, Helsingin tietosuojasivuilla julkaistu tietosuojakäsikirja, muu ohjeistus ja prosessikuvaukset, koulutukset, koulutusmateriaalit ja vaaditun tietosuojakoulutuksen suorittaneiden määrän dokumentointi, sisäiset tietosuojasivut ja sisäinen tietosuojauutisointi, lokitiedot henkilötietojen käsittelystä, selosteet käsittelytoimista, tietoturvaloukkausten dokumentointi ja tietosuoja- ja salassapitolitteen liittäminen sopimuksiin.

2.4 Tietoturva

Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla varmistetaan, että tiedot ovat vain käyttöön oikeutettujen saatavilla, muut kuin siihen oikeutetut käyttäjät eivät voi muuttaa tietoja, ja tiedot ja tietojärjestelmät ovat niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla ja hyödynnettävissä.

Tietoturvan tavoitteena on tietojen suojaaminen luvattomalta käytöltä (luottamuksellisuus), tietojen vääristymisen estäminen (eheys) ja tietojen käytön mahdollistaminen niitä tarvittaessa (saatavuus). Sosiaali- ja terveystoimen tietoturvatoiminnan tavoitteena on, että kaikissa töissä osataan huomioida tietoturvaan liittyvät vaatimukset osana tavallisia työkäytäntöjä.

Tietoturvasuunnitelman laadinnan ja noudattamisen vastuu on sosiaali- ja terveydenhuollon toimialajohtajalla. Tietoturvasuunnitelman toimeenpanosta vastaa tietoturvapäällikkö. Tietoturvapäällikkö osallistuu kaupungin digiturvallisuustyöryhmään sekä tietosuojatyöryhmään. Hänen sijaisenaan näissä työryhmissä toimii ICT-palvelupäällikkö. Toimialan tietohallintopäällikkö osallistuu kaupungin digitaaliseen johtoryhmään. Tietoturvapäälliköllä on kokonaisvastuu toimialan tietoturvatyöstä. Työtehtäviin sisältyy tietoturvan ja tietosuojan määrittelyyn ja ohjeistukseen osallistuminen toimialantietosuojatyöryhmässä. Tehtävään kuuluu myös ICT-kehitystarpeiden tunnistaminen sekä prosessien, viestinnän, koulutuksen ja ohjeistuksen kehittäminen erityisesti tietoturvan osalta. Tietoturvapäällikkö osallistuu myös ICT-kehityshankkeisiin ja järjestelmien tietoturvakatselmoointeihin sekä vaikutustenarviointeihin ja on vastuussa niistä tietoturvan osalta. Lisäksi tehtävään kuuluu toimialan tietosuojan kehittämiseen ja varmistamiseen osallistuminen tietoteknisenä asiantuntijana.

Sosiaali- ja terveydenhuoltotoimialan tietoturva on kuvattu asiakastietolain 784/2021 27 §:n ja THL:n 3/2021 määräyksen mukaisessa tietoturvasuunnitelmadokumentissa.

3. Palvelujen valvonta

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa ja varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hallintosääntöön ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin on otettava tarvittavat määräykset. (Hyvinvointialuelaki 611/2021, pykälä 10.)

Valvonnan tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat saavat hyvän, tavoitteellisen ja tasalaatuisen hoivan ja palvelun riippumatta palvelun järjestämismallista. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa potilas- ja asiakasturvallisuus sekä edistää palvelujen laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Valvonnan avulla selvitämme ja arvioimme, onko ammattihenkilö ja/tai toimintayksikkö (organisaatio) noudattanut voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia sekä annettuja ohjeita ja määräyksiä. Valvontaan ja auditointiin sisältyy aina oman työn arvostamisen ja kehittämisen näkökulma, ja valvonta tukee johtamista.

3.1 Valvonnan organisointi

Järjestäjäroolissa Helsinki vastaa siitä, että kaupunkilaiset saavat tarvitsemansa palvelut. Järjestäjänä varmistamme tavoiteasetannalla, ohjauksella ja valvonnalla, että järjestämisvastuulla olevien palveluiden sisältö, laatu ja laajuus ovat asukkaiden tarpeiden mukaisia ja että palvelut saadaan oikea-aikaisesti.

Helsingissä järjestämme palvelua sekä omana palvelutuotantona, sopimuksiin perustuvana ostopalveluna että palvelusetelien kautta.

Vuonna 2022 sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta on järjestetty eri palvelukokonaisuuksissa osin eri tavoin. Joissain palveluissa on suunnitelmalliseen valvonta- ja ohjaustyöhön (ks. luku 3.2.2) kohdennettua resurssia ja osassa palveluita valvonta on osa johtavan viranhaltijan tai omasta palvelutuotannosta vastaavan päällikön tehtävää. Samoin, joissain palveluissa on keskitetty toiminnan aikainen suunnitelmallinen laadunvalvonta ostopalveluna tuotettuun palvelutoimintaan ja osassa puolestaan on siirrytty valvomaan samoin kriteerein ja prosessein myös omaa toimintaa. Monissa palveluissa on parhaillaan käynnissä valvonnan kehittäminen, jossa kuvataan ja uudistetaan prosesseja sekä yhdenmukaistetaan valvottavan laadun kriteereitä ja valvontaprosesseja eri tavoin tuotettuihin palveluihin.

Tavoitetila on, että toteutamme palveluiden valvontaa samankaltaisin prosessein kaikkiin palveluihin tuotantotavasta riippumatta. Tämä toiminnanaikainen suunnitelmallinen valvonta on osa Helsingin Sosiaali- ja terveystoimen omavalvonnan kokonaisuutta.

Vuoden 2023 aikana teemme valvonnan käsikirjan, johon kirjaamme valvonnan yhtenäiset käytännön menettelytavat ja sekä eri palveluiden käytössä olevat valvontatyökalut.

Organisoimme valvontatoiminnan vuoden 2023 aikana verkostomaiseksi rakenteeksi. Verkoston ydin ohjaa yhdenmukaisia toimintatapoja ja reflektoi toimintaa palvelujen johdon kanssa. Kehitämme ohjausrakennetta vuoden 2023 aikana. Ohjaus toteutuu osin hallinnosta. Palvelukokonaisuuksien valvontatehtävien kokoamista hallinnollisesti keskitettyihin yksiköihin arvioimme vuoden 2023 aikana.

3.2 Valvonta ja ohjaustoiminta

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu asianomaiselle aluehallintoviranomaiselle sekä sille alueelle, jossa palveluja annetaan.

Helsingillä on vastuu valvoa myös omaa palvelutoimintaansa ja toimintayksiköitä ja varmistaa, että lakien, asetusten ja laatusuosituksen vaatimukset, Valviran ja Aluehallintoviraston antamat ohjeet ja määräykset sekä kuntayhtymän itse omalle toiminnalleen määrittelemät laatuvaatimukset täyttyvät. Hyvinvointialueen on myös suunnitelmallisesti seurattava ja valvottava, että palvelut ja hoito ovat saavutettavissa lakisääteisten määräaikojen puitteissa.

Helsingin on valvottava palveluiden yhteensovittamisen toteutumista sekä viranomaisen toimivallan käyttöä.

Omana toimintana ja ostopalveluna järjestettävien palvelujen tulee vastata hyvää laatutasoa. Asiakkaan tulee saada sisällöltään saman tasoista ja laadultaan yhtä hyvää palvelua riippumatta palvelun järjestämisen tavasta. Valvonta- ja ohjausprosessien tarkoituksena on varmistaa, että se toteutuu. Tavoitteena on, että vuoden 2023 aikana yhtenäistämme Soten valvonta- ja ohjauskäytäntöjä.

Toteutamme valvontaa ennakkollisena ja suunnitelmallisena toimintana sekä reaktiivisesti. Ennakollinen valvonta käsittää rekisteröinti- ja lupaprosesseihin liittyvät Aluehallintovirastolle toimitettavat lausunnot ja niihin liittyvän selvitystyön. Ennakollista valvontaa on myös palvelua järjestävien yksiköiden ja hankintapalveluiden yhteistyössä toteuttama toiminnan edellytysten varmistaminen sekä omassa toiminnassa ennen toiminnan käynnistämistä että ennen sopimussuhteen muodostamista yksityisen tai muun palveluntuottajan kanssa.

Suunnitelmallista valvontaa toteutamme samoin laatumittarein kunkin palvelun kohdalla kaikkien asiakkaille järjestettyjen palveluiden kohdalla sekä Helsingin kaupungin tuottaman että muilta tuottajilta hankitun palvelun osalta. Suunnitelmallinen valvonta sekä reaktiivinen, epäkohtaepäilyn tai laatupuutteen selvittämiseen ja korjaamiseen kytkeytyvä valvonta ovat toiminnan aikaista valvontaa, jonka käytännön toteuttamisesta vastaavat yksiköiden valvontaa tekevät työntekijät.

3.2.1 Ennakollinen valvonta

Ennakollista valvontaa toteutamme Helsingissä ennen palvelun käynnistymistä ja/tai ennen palvelun järjestämistä.

Omassa palvelutuotannossa ennakkollinen valvonta toteutuu toiminnan suunnitteluna ja järjestämisen valmisteluna sisältäen sekä tilaratkaisut, sisällön laadun ja palvelun toteuttamisen suunnittelun sekä henkilöstön rekrytoinnin. Henkilöstön rekrytointi sisältää ammattihenkilövalvonnan kunkin palvelun substanssilainsäädännön sekä ammattihenkilölain mukaisesti.

Ennakollinen valvonta ostopalveluiden osalta pitää sisällään mm. lupamenettelyt ja/tai akkreditoinnin, valvontaohjelmat ja -suunnitelmat, neuvonnan ja ohjauksen sekä tiedontuotannon. Tämä sisältää tällä hetkellä esimerkiksi aluehallintovirastolle osoitetut kuntalausunnot käynnistymässä olevista ilmoituksenvaraisista palveluista ja lupalausunnot käynnistymässä olevista luvanvaraisista palveluista sekä tukipalvelut, joiden osalta kunta tekee päätöksen ja ylläpitää rekisteriä.

Omavalvonta on keskeinen ennakkollisen valvonnan keino. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman tulee olla julkisesti nähtävillä yksikössä.

3.2.2 Toiminnan aikainen suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallinen valvonta on prosessi, jonka tarkoituksena on varmistaa palvelun laatu ja lainmukaisuus toiminnan aikana. Valvonnan perusteena on palvelun toiminnan ohjauksellinen ja valvonnallinen seuranta. Tavoitteena on varmistaa, että valvonta ei ole vain yksittäisten reaktiivisten asioiden käsittelyä.

Omavalvontasuunnitelmien päivittäminen sekä omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan toteutumisen seuranta on keskeinen suunnitelmallisen valvonnan muoto, joka ulottuu kaikille toiminnan tasoille. Päivitämme Helsingin oman toiminnan omavalvontasuunnitelmat palveluissa toimialatasoisen ohjeen mukaisesti yhtenäiselle pohjalle.

Kun palveluja hankitaan yksityiseltä palveluntuottajalta, kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992). Ostopalveluna järjestettäviä palveluita valvomme esimerkiksi puitesopimusten ja palvelusetelisääntökirjojen mukaisen laadun osalta. Suunnitelmallisen valvonnan toteutustapana palveluntuottajien valvonnassa ovat valvonta- ja auditointikäynnit, valvontatapaamiset ennalta ilmoittamatta tai sovitusti sekä yhteiskehittäminen palveluntuottajien kanssa.

Hankintasopimusten liitteenä olevissa palvelukuvauksissa hyvä laatu on keskiössä. Toimiva sopimusohjaus ja laadukkaiden palvelujen järjestäminen asiakkaille edellyttää kumppanuutta. Laadunvalvonta on palvelujen jatkuvaa kehittämistä yhteistyössä palvelujen järjestäjän ja palveluntuottajien kesken.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelin sääntökirja on asiakirja, jossa kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Helsingissä valvomme hyväksyimiemme palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistamme, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

3.2.3 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivisen valvonnan prosessi käynnistyy huoli-ilmoituksesta, selvityspyynnöstä, epäkohtailmoituksesta, muistutuksesta, kantelusta tai suunnitelmallisen valvonnan osana tehdystä laatupoikkeamahavainnosta. Reaktiivinen valvonta voidaan toteuttaa pyytämällä palveluntuottajalta kirjallinen selvitys, järjestämällä palveluntuottajan kanssa tapaaminen tai käymällä palveluyksikössä. Tilannetta tarkastettaessa pyydämme selvityksiä tarvittavilta tahoilta. Näemme reaktiivisessa valvonnassa keskeiseksi sen määrittelemisen, kuinka ja missä aikaraamissa edellytämme laatupuutteet korjattavaksi. Selvittelyn osana arvioimme myös, voiko palvelun tuottamista jatkaa tai millä edellytyksillä sitä voi jatkaa.

Tarkastuskäynti voi olla joko ennalta ilmoitettu tai ennalta ilmoittamaton. Tarkastuksen tekeminen edellyttää perusteltua syytä, eli se voidaan tehdä vain, kun epäillään, että toiminnassa voi olla puutteita tai muita epäkohtia. Tällainen tarkastuskäynti on siten luonteeltaan jälkivalvonnallinen, ja se eroaa ohjaus- ja arviointikäynneistä, joita voidaan tehdä myös ennakollisessa ja ohjaavassa tarkoituksessa. Tarkastuskäynti voidaan toteuttaa yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

Yhteistyötä valvontaviranomaisten kanssa toteutamme ennakkollisen valvonnan rekisteröinti- ja lupamenettelyn lisäksi reaktiivisen valvonnan kontekstissa sekä virka-apupyynnöinä ja selvityspyynnöinä laillisuusvalvonnan taholta. Helsingistä lähetämme valvontaraportit aluehallintoviranomaiselle sekä niille kunnille, joiden asukkaita on valvonta-ajankohtana ollut yksiköissä, joihin Helsingin valvontakäynti on kohdistunut.

Helsingin velvollisuus on tehdä ilmoitus myös omissa toiminnassa ja palvelutuotannossa havaituista epäkohdista sekä ammattihenkilöiden osalta virkavirheistä valvontaviranomaiselle. Aluehallintoviraston vastuulle kuuluu valvoa yksityisten palveluntuottajien lisäksi myös kuntien ja jatkossa hyvinvointialueiden omaa palvelutuotantoa sekä palveluiden järjestämisen toteutumista.

Helsingin on ilmoitettava välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Jatkossa toivomme, että valvontayhteistyö järjestäjän ja laillisuusvalvonnan välillä tiivistyy ja tiedon jakaminen kahdensuuntaisesti lisääntyy ja systematisoituu.

4 Tietojohdaminen

4.1 Toimialan tietojohdaminen

Hyvinvointialueiden kyvykäs tietojohdaminen on yksi sote-uudistuksen onnistumisen edellytyksistä. Helsingissä tietojohdaminen on keskeinen osa toiminnan arviointia ja ohjaamista sekä strategisella että operatiivisella tasolla.

Tietojohdamisen kokonaisuus koostuu tiedon johtamisesta ja tiedolla johtamisesta. Tiedon johtamisella tarkoitetaan tietoresurssien hallintaa ja käsittelyä tiedon käyttäjän tarpeiden mukaisesti. Tiedolla johtaminen puolestaan on ajantasaisen ja laadukkaan tiedon systemaattista hyödyntämistä päätöksenteossa.

Tietojohdamista kehitetään sekä itsenäisesti että sosiaali- ja terveysministeriön Toivo-ohjelman (Sote-tiedolla johtamisen, ohjauksen ja valvonnan toimeenpano-ohjelma) tuella. Tavoitteena on parantaa yleisiä tietojohdamisen edellytyksiä ja varmistaa, että johtamisessa sekä seuranta-, arviointi- ja ohjaustehtävässä hyödynnetään yhtenäistä tietopohjaa. Koko maassa yhtenäiseen vähimmäistietosisältöön perustuva päätöksenteko tukee riittävien, vaikuttavien ja valtakunnallisesti yhdenvertaisten palvelujen järjestämistä.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa tietojohdaminen liittyy keskeisesti sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestäjänä ja tuottajana toimimisen strategiaan, jossa on määritelty palveluiden johtamisen ja ohjaamisen tavoitteet. Tietojohdamisen tarkoituksena on edistää sitä, että toiminta ja päätöksenteko sekä palveluiden järjestäjä- että tuottajaroolin osalta perustuu luotettavaan tietoon kaikilla organisaatiotasolla.

Sosiaali- ja terveystoimialan tietohallintopalvelut vahvistaa laaja-alaisesti tietoon ja järjestelmiin sekä digitalisaatioon liittyviä tietojohdamisen kyvykkyksiä, jotka sovitetaan kaupunkiyhteisiin tiedon, järjestelmien ja digitalisaation toimintoihin. Tietojohdamisen kokonaisuuden kehittämistä Helsingissä kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla koordinoi tietojohdaminen ja tilastopalvelut -yksikkö.

4.2 Omavalvonta perustuu tietoon

Omavalvonnan tarpeita vastaavan tiedon määrittely, tuottaminen, validointi, säilyttäminen, yhdistely, analysointi ja raportointi toteutetaan Helsingissä yhteisesti sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti. Tämä tiedon johtamisen kokonaisuus on jatkuvasti kehittyvä, vuorovaikutteinen prosessi, jonka päämääränä on tuottaa optimaalista tietoa tiedolla johtamista varten. Tiedolla johtamisessa puolestaan keskitytään tiedon käyttämiseen arvioinnin, päätöksenteon ja ohjauksen välineenä. Se käsittää kaikki määritellyt vastuut, tehtävät ja toimenpiteet, jotka hyvinvointialueella tukevat oikeaan tietoon perustuvaa päätöksentekoa.

Omavalvontaan liittyvän tiedolla johtamisen osalta tuotamme valvonnan ja päätöksenteon tueksi sellaiset tietokokonaisuudet, jotka kuvaavat arvioinnin kohteena olevia ilmiöitä ja tilanteita. Strategisella tietojohdamisen tasolla määrittelemme mittarit, jotka kuvaavat ajantasaisesti toiminnan arvioinnin kannalta tärkeitä arvoja, toimintoja ja prosesseja. Kiinnitämme huomiota eri palveluista kerättävien tietojen yhtenäisyyteen ja yhteismitallisuuteen sekä omavalvonnassa käytettävien tietojen kattavuuteen.

Lisäksi varmistamme, että toimialan palvelukokonaisuudet sekä muut palveluntuottajat osaltaan toteuttavat oman toimintansa omavalvontaan liittyvää tietojohdamista ja kehittävät operatiivisen tason tietojohdamista. Omavalvonnan keinoin havaitsemamme laatupoikkeamat käsittelemme palvelukokonaisuus- tai palvelukohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvattujen prosessien mukaisesti.

5 Asiakkaiden ja kaupunkilaisten osallisuus ja vuorovaikutus

5.1 Helsingin kaupungin periaatteet osallisuuden ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi

Vahvistamme osallisuutta ja vuorovaikutteisuutta kaikessa kaupungin toiminnassa edistämällä avointa toimintakulttuuria ja vuorovaikutteisia toimintatapoja sekä hyödyntämällä asukailta ja yrityksiltä saatua palautetta Helsingin kaupunkistrategian mukaisesti^[1]. Kutsumme aktiivisesti kaupunkilaisia, yrityksiä ja yhteisöjä mukaan osallistumaan ja vaikuttamaan kaupungin palveluihin, päätöksentekoon, toimintaympäristöön, omaan asuinalueeseen ja huolehtii myös kaikkien osallisuutta tukevista rakenteista. Edistämme viestinnän sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien monikanavaisuutta, monimuotoisuutta ja monikielisyyttä huomioiden myös asuinalueiden väliset erot. Kaupunkiympäristön ja kaupungin palvelujen suunnittelussa huomioidaan esteettömyys ja saavutettavuus. Mahdollistamme aktiivisella osallistamisella vammaisten ihmisten yhdenvertaisen osallistumisen. Panostamme myös muistiystävälliseen kaupunkiin.

Lisäämme palveluissa ja osallisuustyössä eri väestöryhmien tasavertaista kohtaamista ja kuntalaisten kykyä nähdä kaupunki muiden silmin. Helsinki vahvistaa kykyään tunnistaa, ennaltaehkäistä ja sovitella väestöryhmien välisiä ristiriitoja. Rohkaisemme helsinkiläisiä osallistumaan enenevästi vapaaehtois- ja vertaistoimintaan.

Kaikkien palveluidemme ytimessä on asiakkaan osallisuus omaan palveluunsa. Muita asiakasosallisuuden tasoja ovat palaute, vuoropuhelu, palvelujen kehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa^[2]. Osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön, jonka mukaan periaatteita toteutetaan. Kaupunkilaisille, kumppaneille ja ammattilaisille on käytössä osallisuussivut <https://osallistu.helsinki/>.

5.2 Osallisuuden ja vuorovaikutuksen varmistaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveystaloudissa

Panostamme kaikessa palvelutyössämme erilaisten ihmisten kohtaamiseen. Kuuntelemme ja osallistamme asukkaita palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Toteutamme toimivat, ajanmukaiset ja esteettömät perhekeskukset, seniorikeskukset ja terveys- ja hyvinvointikeskukset. Suunnittelemme niitä yhdessä palveluiden käyttäjien ja henkilökunnan kanssa.

Asiakasraadit, kokemusasiantuntijat ja vaikuttamistoimielimet (vanhus-, vammais- ja nuorisoneuvostot) ovat mukana sosiaali- ja terveystaloudien kehittämisessä.

Sosiaali- ja terveystoimialan asiakaskokemusta kehitetään osana kansallista Terveystalouden- ja hyvinvoinninlaitoksen asiakaspalautteiden yhtenäistämisen työryhmää. Asiakkaiden ja kaupunkilaisten osallisuutta ja palautteita tarvitaan myös omavalvonnan ja omavalvontaohjelman toteuttamiseen.

Keräämme sote-palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti palautetta. Saamme palautetta monen eri kanavan kautta. Koonti palautteista julkaistaan ulkoisilla sivuilla neljä kertaa vuodessa.

Toimialalla on asiakasraateja, kokemusasiantuntijatoimintaa ja asiakasedustajia, mm. psykiatria- ja päihdepalveluiden johtoryhmissä. Helsingissä tuotetaan sosiaali- ja terveystaloudelle joka vuosi lakisääteinen asiakas- ja potilasasiemiehen raportti.

Sosiaali- ja terveystaloudia kehitetään palautteiden ja jatkossa omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella.

Otamme palveluissamme huomioon myös kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian tavoitteet ja mittarit. Asiakas- ja potilasedustajien ja palveluntuottajien ja palveluyksiköiden johtajien välille tullaan luomaan yhteistyömalleja asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian tavoitteiden mukaisesti.

- Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi (strategian tavoite 1.1)
- Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia (strategian tavoite 1.2)
- Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä (strategian tavoite 1.3)

Tunnistettuja asiakaspalautetta ja asiakaskokemusta koskevia kehitystarpeita sotessa:

- Asiakaspalautetiedonkeruu käyttäjäystävällisempään muotoon (sähköinen kysely, tekstiviesti?) ja kohderyhmänä tulisi olla myös läheiset/omaiset
- Asiakaspalautetiedonkeruun ja raportoinnin laajentaminen omista palveluista myös hankittuihin palveluihin (toteutuu nyt osittain)
- Asiakkaiden ja potilaiden anonyymien vaaratapahtuma-/ epäkohtailmoittamisen mahdollistaminen (HaiPro/ SPro)
- Eri kanavista kertyvän asiakaspalautetiedon tilastoinnin systematisointi
- Asiakasedustajia mukaan laatua ja turvallisuutta seuraaviin ja kehittäviin ryhmiin
- Tiedon nykyistä parempi hyödyntäminen laadun ja turvallisuuden kehittämisessä

6 Viestintä

Oma- ja valvontaohjelma sekä oma- ja valvontaohjelman toteutumisen seurantaan liittyvät raportit julkaistaan Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Oma- ja valvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle.

7 Henkilöstö ja osaaminen

Oma- ja valvontaohjelmassa on varmistettava palvelujen lainmukaisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, pykälä 40), mikä tarkoittaa mm. riittävää henkilöstömäärää ja henkilöstöltä vaadittavia ammattipätevyyksiä sekä täydennyskoulutusvelvollisuutta. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015) säätelevät toimialan henkilöstön ammattitaitoa. Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi mm. perehdytyksestä.

Terveydenhuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten käytettävissämme tulee olla riittävästi terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Toimintayksikön johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen hoidon kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä. Nämä edellyttävät moniammatillista asiantuntemusta. Lisäksi terveydenhuollosta vastaavan henkilöstömme rakenteen ja määrän tulee vastata alueen väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen sekä terveydenhuollon palvelujen tarvetta.

Sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten käytettävissämme tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä ja virkasuhteisia sosiaalityöntekijöitä on oltava palvelukohtaisesti säädöksin tai linjauksin määritellyn mukaisesti. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa seurataan palvelukohtaisesti henkilöstömitoitusta säännöllisesti. Henkilöstön saatavuutta ja pysyvyyttä lisääviä toimenpiteitä kehitetään ja toteutetaan koko ajan. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeää.

Järjestämme osaamisen kehittämisen palveluita ja seuraamme sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamista sekä osallistumista riittävästi oman alansa täydennyskoulutukseen. Lisäksi järjestämme oma- ja valvontaan, turvallisuuskulttuuriin liittyviä sekä asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuteen liittyvien järjestelmien koulutuksia.

7.1 Valvontaosaaminen

Eri sosiaalihuollon palvelujen valvonta vaatii erilaista substanssiosaamista. Valvontatehtävien toteuttaminen vaatii laaja-alaista osaamista, joka voidaan varmistaa, kun valvontaan on selkeästi kohdennetut resurssit.

Valvontaa ja ohjausta toteuttavien henkilöiden tulee tuntea lainsäädäntö, asetukset, valvojan viranomaisen määräykset ja niiden tulkinta sekä valvonnan että substanssin osalta. Lisäksi heidän tulee hallita valvonnan prosessit sekä tuntea valvottavaa palvelua koskevat laatu- ja kriteerit. Heidän on myös tärkeää ymmärtää asiakas- ja potilasturvallisuuden periaatteet ja sovitut toimintatavat. Sopimusvalvonnan osaaminen muodostaa merkittävän osuuden valvontatyössä. Se edellyttää hankintalainsäädännön riittävää tuntemusta.

Vahvistamme palveluiden valvontaa tekevien työntekijöiden osaamista vuoden 2023 aikana kehittämällä perehdytystä, lisäämällä valvontatyötä tekevien verkostoitumista Soten sisällä, yhtenäistämällä prosesseja sekä järjestämällä valvontaosaamiseen täydennyskoulutusta. Jatkossa yhdenmukaisten tietojen tuottaminen mm. valvonnan ja ohjauksen myötä havaituista

laatupoikkeamista sekä havaintojen nojalla tehdyistä korjaus- ja kehittämistoimenpiteistä tukee yhdenmukaista valvontatyön johtamista.

8 Omavalvontaohjelman hyväksyminen, seuranta ja päivitys

Tämä ensimmäinen omavalvontaohjelman hyväksyy sotepe-jaosto 19.12.2022.

Vuoden 2024 alusta voimaan tulevan valvontalain vuoksi tämä ohjelma päivitetään vuoden 2023 aikana. Sen jälkeen ohjelman päivitetään strategiakausittain muiden strategioiden kanssa.