

2024

KANSIKUVAN PAIKKA

h = 170 mm x l = 210 mm

Jälkihuollon omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	7
3.2	Varautuminen ja valmius	8
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	9
4	Asiakasturvallisuus	11
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	11
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	12
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	13
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	15
4.3	Asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	16
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	17
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	17
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	17
5.2	Asiakkaan palvelun suunnittelu	18
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus	19
5.4	Asiakkaiden ja läheisten osallisuus	20
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	20
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	21
5.7	Muistutukset ja kantelut	21
6	Henkilöstö	22
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	22
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	24
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	24
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	25
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	26
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	27
7.1	Toimintaympäristö	27
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	27
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	28
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	28
7.3	Ympäristötyö	28
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	28
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	28
8	Omavalvonnan seuranta	28
8.1	Raportointi	28
8.2	Arkistointi ja viestintä	28
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	29

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Jälkihuolto
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Jälkihuolto vastaa 18 vuotta täyttäneiden Helsingissä huostaanotettujen ja yli puoli vuotta sijoitettuna olleiden nuorten sosiaalityöstä sijaishuollon päättymisen jälkeen. Subjekttiivinen jälkihuolto-oikeus syntyy kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen ja jälkihuolto on lähtökohtaisesti järjestettävä jokaiselle nuorelle, kun laissa säädetty edellytys täyttyy.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Jälkihuollon esihenkilöt ovat päivittäneet omavalvontasuunnitelman ja esihenkilöiden tehtävä on huolehtia, että suunnitelma käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Sari Tuominen aikuissosiaalityön päällikkö 4 johtavaa sosiaalityöntekijää 2 johtavaa ohjaajaa 32 sosiaalityöntekijää 23 sosiaaliohjaajaa 10 ohjaajaa 1 asumisasiota hoitava sosiaaliohjaaja 2 toimistosihiteeriä Terveystenhoitaja Vartija

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Eftervård
KORT BESKRIVNING AV ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Eftervården ansvarar för socialt arbete bland ungdomar i Helsingfors som fyllt 18 år och som har omhändertagits och som varit placerade i över ett halvt år, efter att placeringen har avslutats. Den subjektiva rätten till eftervård uppstår efter en placering utanför hemmet. Eftervården ska principiellt ordnas för varje ung person när de lagstadgade kriterierna uppfylls.

EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Eftervårdens chefer har uppdaterat planen för egenkontroll och cheferna har i uppgift att se till att planen går igen om regelbundet tillsammans med medarbetarna.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Sari Tuominen chef för vuxensocialarbete 4 ledande socialarbetare 2 ledande handledare 32 socialarbetare 23 socialhandledare 10 handledare 1 socialhandledare för boendefrågor 2 byråsekreterare Hälsovårdare Väktare

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

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

Jälkihuolto kuuluu perhe- ja sosiaalipalveluiden alle ja vastaa 18 vuotta täyttäneiden Helsingissä huostaanotettujen ja yli puoli vuotta sijoitettuna olleiden nuorten sosiaalityöstä sijaishuollon päättymisen jälkeen. Subjekttiivinen jälkihuolto-oikeus syntyy kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen ja jälkihuolto on lähtökohtaisesti järjestettävä jokaiselle nuorelle, kun laissa säädetty edellytys täyttyy.

Jälkihuolto alkaa yleensä sijoituksen päätyttyä, mutta sen voi aloittaa myös myöhemmin. Nuorella on oikeus lastensuojelulain mukaiseen jälkihuoltoon viisi vuotta sen jälkeen, kun hän on viimeksi ollut lastensuojelun asiakkaana tai kunnes täyttää 23 vuotta, huomioiden lakimuutoksesta johtuva siirtymäaika 30.6.2024. Helsingin tekemän erillispäätöksen mukaisesti, siirtymäajan jälkeen 23–24-vuotiaat saavat jatkossakin palvelunsa jälkihuollon tiimissä 25-vuotiaaksi asti, kuitenkin sosiaalihuoltolain mukaisin palveluin.

Jälkihuolto on kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten lastensuojeluprosessin viimeinen vaihe, jolla pyritään turvaamaan lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa saavutetut myönteiset tulokset asiakkaan elämässä. Tämänkään jälkeen nuorta ei jätetä ilman tukea, vaan sosiaalityöntekijä ohjaa hänet tarvittaessa käyttämään muita kunnan järjestämiä palveluja.

Jälkihuollossa toimii neljä sosiaalityön tiimiä ja yksi tehostetun sosiaaliohjauksen tiimi. Jokaisessa tiimissä on 8 sosiaalityöntekijää ja 5–6 sosiaaliohjaajaa.

Lisäksi jälkihuollossa toimii asumisesta vastaava johtava ohjaaja ja asumisen ohjaaja, terveydenhoitaja, kaksi toimistos sihteeriä sekä vartija.

1.2. Yksikön tiedot

Sörnäisten rantatie 33 Hki 00500, käyntiosoite Suvilahdenkatu 10
PL 50850, 00099 Helsingin kaupunki

Sari Tuominen, aikuissosiaalityön päällikkö
Siru Waller, johtava sosiaalityöntekijä
Hanna Koskikallio, johtava sosiaalityöntekijä
Anna- Emilia Auhtola, johtava sosiaalityöntekijä
Taneli Karinen, johtava sosiaalityöntekijä
Outi Tuomainen, johtava ohjaaja

Tehostetun tuen sosiaaliohjaus
Naulakalliontie 11, 00970 Helsinki

Taru Veikkolainen, johtava ohjaaja

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin kaupungin yhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Helsingin kaupungin jälkihuollossa työskentelemme asiakkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asiakkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina.

Nuoren vastuusosiaalityöntekijä lastensuojelussa ohjaa nuoren jälkihuollon palvelujen pariin. Lähetteet tehdään jälkihuoltoon Apotin kautta 6–12 kuukautta ennen kuin nuori täyttää 18 vuotta. Nuori voi myös ottaa itse yhteyttä jälkihuoltoon palvelun aloittamiseksi.

Jälkihuollon tavoitteena on varmistaa, että **jokaisella nuorella on**

- oma asunto tai muu asumisratkaisu, riittävät asumisen valmiudet ja asumisen tuki
- nuoren tarpeita vastaava yksilöllinen, arjessa rinnalla kulkeva tuki
- pääsy matalan kynnyksen tukeen ja apuun myös ilman ajanvarausta ja virka-aikojen ulkopuolella
- tarvittaessa taloudellinen tuki ja taloustaitojen tuki
- tuki työhön ja opiskeluun pääsyyn sekä niissä pysymiseen
- pääsy muuhun tarvitsemansa tuen piiriin.

3 Riskien hallinta

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat Työsuojelupakissa. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointi tehdään jälkihuollossa kerran vuodessa ja sen tekemiseen osallistuu esihenkilöitä sekä yt-vastaavat.

Jälkihuollon riskitekijöitä ovat:

RISKITEKIJÄT	RISKIEN ENNALTAEHKÄISY
Asiakastyössä voi tulla ennakoinnattomia vaaratilanteita.	Ennakointi ja työyhteisön pelisääntöjen noudattaminen. Säännöllinen keskustelu työturvallisuudesta. Yhdessä sovitut toimintatavat.
Työntekijöiden vaihtuvuus ja työntekijä määrän lisääntyminen. Työyhteisön hyvinvointi.	Kiinnitetään huomiota työhyvinvointiin. Avoin kunnioittava keskusteleva työilmapiiri. Tavoitteena työntekijöiden pysyvyys.
Asiakastyötä tehdään pääsääntöisesti yksin.	Panostaminen tiimi työskentelyyn, työnohjaus, toimivat käytännöt. Säännöllinen tilanteiden purkaminen ja keskustelu tiimin ja esimiehen kanssa.
Asiaton kohtelu ja häiriötä mahdollista asiakastyössä ja työyhteisössä.	Asiakastyössä rajaaminen ja ennakointi ja ohjeistaminen. Työyhteisön selkeät toimintatavat ja tiedetään keneen ollaan yhteydessä. Työnohjaus.
Asiakkaiden hankalat tai nopeasti muuttuvat tilanteet kuormittavat työntekijöitä. Asiakkaiden läheisten kanssa hankalat tilanteet.	Yhdessä sovitut toimenpiteet, esihenkilön tuki, työnohjaus.

Apottiin liittyvät haasteet (työmäärä lisääntynyt ja kaikki toiminnot eivät kaikilta osin vastaa työn tarpeisiin). Liikkuvassa työssä haasteita realiaikaisessa kirjaamisessa.	Joustavammat käytännöt liikkuvassa työssä, apotin muutosehdotukset.
Toimistolla meteliä ja erilaiset viestintäkanavat kuormittavat.	Työn rajaaminen, aikatauluttaminen, yhteiset pelisäännöt missä huoneissa voi tehdä hiljaisia työtä ja missä tiloissa voi käydä keskusteluja/puheluita, oman työn suunnittelu, etätö.
Työskentely asiakkaiden kanssa (väkivaltaiset, päihde- ja mielenterveysasiakkaat) asiakkaiden kotona / toimistolla. Työtä tehdään myös yksin asiakkaiden kanssa. Mahdolliset ulkopuoliset henkilöt.	Turvallisuus asioista jatkuva keskustelu, ohjeistus ja koulutus. Tilanteiden ennakointi.
Jälkihuollossa on paljon uusia työntekijöitä ja vähän perehdyttäjiä. Tietoa ja perehdytysmateriaalia on paljon.	Selkeä perehdytysuunnitelma ja jatkuvat perehdytykset. Vastuuhenkilö, joka perehdyttää. Perehdytyksen vastuun jakaminen.
Työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi työtehtäviä siirtyy toiselle ammattiryhmälle. Työnjako ei aina ole selkeä.	Työn organisointi ja työnjaosta sopiminen.
Tiedonkulku, tieto ei tule aina samanaikaisesti eikä samanlaisena. Monta tiimiä ja iso työyhteisö.	Yhtäaikainen tiedottaminen (yhteinen käytäntö). Kokousrakenteet. Viikon tiedote maanantaisin. Tiedon selkeyttäminen, teamsin uudelleen organisointi.
Viestintäkanavia on paljon ja tietoa tulee liikaa. Helsingin palveluverkosto on laaja ja asiakaskunta vaatii laaja-alaista osaamista. Jatkuvat muutokset palveluissa ja järjestelmissä	Oman vastuun rajaaminen ja priorisointi. Tiedon jakaminen
Kuormittavuus on erilaista eri ammattiryhmillä (lakisääteiset tehtävät). Ajoittaista kiirettä, työmäärä vaihtelee.	Oman työn suunnittelu, työnjako ja priorisointi. Esihenkilön tuki. Työyhteisön tuki.
Puutteellinen ilmanvaihto ja lämpötilaerot.	Tuulettimien käyttö, suodattimien käyttö avoimissa ikkunoissa, sisäilmasta on tehty ilmoitus BEM- järjestelmään ja isännöitsijälle. Ilmanvaihto tarkastettu. Uusia tiloja etsitään tai nykyiset tilat remontoidaan (ilmanvaihto huomioidaan remontoinnin yhteydessä).

Jokainen huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun.

Vaarojen arviointi käydään läpi kaikkien työntekijöiden kanssa.

Jälkihuollon Suvilahden toimistolla on vartija klo 8-16.

3.2 Varautuminen ja valmius

Työntekijät lukevat vuosittain palo- ja pelastussuunnitelman joka on tallennettuna jälkihuollon teamsissa sekä jälkihuollon postihuoneessa paperiversiona. Teamsiin on tallennettu turvakävely video joka jakaisen työntekijän tulee katsoa. Tiimit tekevät

turvakävelyn. Pelastussuunnitelman lukemisesta ja turvallisuuskävelyn katsominen kuitataan postihuoneessa olevaan palo- ja pelastuskansioon.

Jälkihuollon toimistolla sihteereiden työtilassa on joditabletteja, taskulamppuja, ensiapuvälineitä sekä pullovetä. Apotin jatkuvuustyöasema on jälkihuollon sihteereiden työtilassa.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Selosteensisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa.

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

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

Helsingin kaupungin tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalain säädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä arkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaalutuetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Esihenkilö huolehtii jälkihuollossa uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kirjaamiseen liittyvään koulutukseen. Esihenkilö varmistaa että työntekijöillä on riittävä osaamista työtehtävien hoitamiseen ja järjestää tarvittaessa perehdytystä tai koulutusta.

Jälkihuollon perehdytysmateriaalia löytyy jälkihuollon teams-kanavalta. Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta.

Asiakastietojärjestelmä Apotin lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Tietoturvaloukkaukset käsitellään esihenkilöiden kokouksessa ja tarvittaessa tiimin omassa kokouksessa ja tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Tietoturvapoikkeamista, -uhkista tai havainnoista on aina ilmoitettava ICT-palveluille Stadin Helpdeskin kautta. Tietoturvaloukkaukset tulee ilmoittaa tietoturvaloukkauslomakkeella Luukku-portaalin kautta. Ohjeistus löytyy Sotepe Tietosuoja-sivustolta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
tietosuoja(a)hel.fi

4 Asiakasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuuluu kaikille jokapäiväiseen työhön.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Helsingin sosiaali- ja terveystalouksissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.)

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Jälkihuollossa henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta sekä korostetaan avointa keskustelukulttuuria, jotta epäkohdista uskalletaan puhua ja niitä nostetaan esiin. Esinhenkilöiltä saa tukea epäkohtailmoituksen tekemiseen tarvittaessa.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

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

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaa ovat esimerkiksi työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet, kirjaamiskäytänteet, asiakkaan tunnistaminen sekä menetelmät tiedonkulun varmistamisessa.

Jälkihuollossa työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (SPro, HaiPro ja Työsuojelupakki).

Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen

arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakasturvallisuustyön toteutumisen tueksi. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa.

Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Esihenkilöiden viikkokokous	tarvittaessa	Esihenkilö kenen tiimiä ilmoitus koskee	
SPro	Esihenkilöiden viikkokokous	tarvittaessa	Esihenkilö kenen tiimiä ilmoitus koskee	
Työsuojelupakki	Esihenkilöiden viikkokokous	tarvittaessa	Esihenkilö kenen tiimiä ilmoitus koskee	

Jälkihuollossa Ilmoitusten käsittelijänä toimiva lähiesihenkilö tai ensisijainen sijainen saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Lähiesihenkilö aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Lähiesihenkilön tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan. Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään

kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. esihenkilökokouksen käsittelyn.

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

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Jälkihuollossa keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määrittellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Lähiesihenkilöllä on keskeinen rooli jälkihuollon toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

SPro- ja HaiPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä. Jälkihuollon tiimikokouksissa käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia aina tarvittaessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Yksikön (organisaation taso 4) ja alayksikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakasturvallisuuden tilaa ja yksikön toimintaa koskevia

epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti, kuitenkin vähintään 4 kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken.

Palvelun johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma – ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) sekä toimintakäytäntöjen muutoksia vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin.

Palvelun johtoryhmä käsittelee kolmen kuukauden välein myös toimialan julkaistavaa raporttia varten koostetut palvelua koskevat tiedot omavalvonnan sekä sen havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden osalta.

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) niin ikään kolmen kuukauden välein. Palvelukokonaisuuden johtoryhmässä käsitellään koosteita tapahtumista sekä yksittäisinä tapahtumina vakavat vaaratilanteet ja merkittävät epäkohdat sekä päätetään laajempaa kuin yhtä yksikköä tai palvelua koskevista toimintatapojen tai -ohjeiden muutoksista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken.

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

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota

kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

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

Helsingin sosiaali- ja terveystalvaeluissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki – yksiköstä. Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille.

Jälkihuollossa tehdään tiivistä yhteistyötä kaupungin työterveyshuollon kanssa. Työterveyden kautta on mahdollista järjestää henkilöstölle kiireellistä keskustelutukea, kuten debriefingiä tai työterveyspsykologin tapaamisia.

Myös ylimääräisen työnohjauksen järjestäminen on mahdollista. Jälkihuollossa kiinnitetään myös huomiota siihen, että koko henkilöstöllä on mahdollisuus käydä mahdollista vaaratilannetta läpi, esimerkiksi omassa tiimissä, esihenkilön johdolla. Tärkeää on tuolloin varmistaa avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, niin ettei kukaan koe itseään syyllistettävän tapahtumista.

4.3 Asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakasturvallisuutta. Jälkihuollossa asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista

huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä. Jälkihuollossa asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen on keskeinen osa asiakkaan palvelua.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

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

Jälkihuollossa keskitytään asiakkaan oman toimintakyvyn parantamiseen, jotta asiakas itse pystyy ottamaan vastuuta omien asioidensa hoitamisesta. Toimintakyvyn tukemisella konkreettisesti voidaan esimerkiksi tarkoittaa asiakkaalle tarjottavaa sosiaaliohjausta. Tällöin työntekijällä on mahdollisuus kulkea asiakkaan rinnalla ja varmistaa asiakkaan pääsy tämän tarvitsemiin palveluihin.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Palvelulähete lastensuojelusta jälkihuoltoon lähetetään viimeistään 6 kk ennen asiakkaan täysi-ikäistymistä. Lähetteet katsotaan jälkihuollossa kahden viikon välein ja jaetaan seuraavan viikon tiimikokouksessa.

16-17-vuotiaiden asiakkaiden kanssa harjoitellaan arjen taitoja. Asiakkaiden kanssa aloitetaan itsenäistävää työskentelyä jo sijaishuoltopaikassa. Jos asiakkaalla on kuntoutuksen ja hoidon tarvetta, palvelu saatetaan vireille jo lastensuojelun aikana, kuten SAS-prosessi, asiointi nuorisoasemalla, vammaispalveluissa tai terveyspalveluissa.

Hyvinvointialueen velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on ollut 1 momentissa tarkoitetun kodin ulkopuolisen sijoituksen päättymisen jälkeen viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 23 vuotta. (LSL 75§)

Jälkihuollon palveluihin voi hakeutua myös itsenäisesti tai toisilta alueilta. Tällöin yhteydenotto jälkihuoltoon tulee tehdä joko jälkihuollon päivystyksen tai jälkihuollon esihenkilöiden kautta.

Maisa-asiakasportaali on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa osoitteessa www.maisa.fi. Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaan hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

5.2 Asiakkaan palvelun suunnittelu

Hyvinvointialueen on järjestettävä lapselle tai nuorelle tämän luvun mukainen jälkihuolto 40 §:ssä tarkoitetun sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös 37 §:ssä tarkoitetun avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. ([8.7.2022/610](#)) Jälkihuoltoa voidaan järjestää myös muulle kuin 1 momentissa tarkoitetulle lastensuojelun asiakkaana olleelle nuorelle.

Hyvinvointialueen velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on ollut 1 momentissa tarkoitetun kodin ulkopuolisen sijoituksen päättymisen jälkeen viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 23 vuotta.

Hyvinvointialueen on järjestettävä jälkihuolto lapsen tai nuoren tuen tarpeisiin perustuva 30 §:n 4 momentin mukainen asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakassuunnitelma määrittää nuoren kanssa tehtävää työskentelyä. Asiakassuunnitelman laatii nuoren vastuusosiaalityöntekijä jälkihuollossa.

Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava yhdessä nuoren kanssa suunnitelma, johon kirjataan jälkihuollon päättymisen jälkeen nuoren käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet.

Helsingin erillispäätöksellä 23-24 vuotiaiden asiakkaiden palvelut järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisesti jälkihuollon yksikössä.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Jälkihuolto on vapaaehtoinen palvelu.

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakkaan kanssa toimitaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. (Valvira)

Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. (Valvira)

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu. (Valvira)

Jälkihuollossa toiminnan keskiönä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus. Asiakas osallistetaan hänen palvelunsa suunnittelemiseen sekä palvelujen

toteuttamiseen. Asiakkaan omaa tahtoa ja kyvykkyyttä kunnioitetaan kaikissa asiakkuuteensa liittyvissä asioissa.

5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakkaan kanssa toimitaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. (Valvira)

Hyvinvointialueen on järjestettävä jälkihuolto lapsen tai nuoren tuen tarpeisiin perustuva 30 §:n 4 momentin mukainen asiakassuunnitelma huomioon ottaen tukemalla lasta tai nuorta sekä hänen vanhempiaan ja huoltajiaan sekä henkilöä, jonka hoidossa ja kasvatuksessa lapsi tai nuori on. (LSL 76 §)

Helsingin lastensuojelun jälkihuolto on vapaaehtoinen palvelu täysi-ikäisille, jossa lähtökohtaisesti otetaan huomioon asiakkaan toivomukset sekä mielipiteet. Asiakkaan lähiverkostoa sekä muita toimijoita osallistetaan jälkihuollossa aina tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan, kuitenkin kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Täysi-ikäisellä asiakkaalla on kaikki oikeudet määrittää itse omaisten osallisuudesta hänen asioidensa käsittelyyn.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Palautetta Helsingin jälkihuollon toiminnasta voi antaa Helsingin palautekanavan kautta (www.palautteet.hel.fi). Palvelun kautta ei tule lähettää lakisääteisiä muistutuksia, kanteluja tai oikaisuvaatimuksia. Viralliset yhteydenotot tulee lähettää Helsingin kaupungin kirjaamoon (helsinki.kirjaamo@hel.fi), Postiosoite PL 10 00099 Helsingin Kaupunki

Jälkihuoltoon voi lähettää suoraa palautetta joko johtaville sosiaalityöntekijöille tai jälkihuollon päivystyksen kautta (kts. yhteystiedot). Tarvittaessa palaute käsitellään esihenkilöiden toimesta viikoittaisissa palavereissa. Jälkihuollon palautetta käsitellään yksityisyydensuoja huomioon ottaen.

Palvelussa käytetään palautetietoista FIT-järjestelmää välittömän asiakastyön seuraamiseksi.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittely etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee niin ikään rekisteröityä Valviran ammattihenkilörekisteriin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittävää ammattitaitoa ja riittäviä tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että vuorossa on riittävästi henkilöstöä ja että henkilöstö täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sijaisia käytettäessä tulee varmistua riittävän ammattihenkilöstön määrästä sekä sijaiskelpoisuuksien täyttymisestä ja tarvittavasta kelpoisuutta vailla olevan sijaispätevän henkilön ohjauksesta ja valvonnasta työtehtävissä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Yksikön vastuhenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Virkaan tai virkasuhteeseen nimittämisen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut

viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena tulee olla, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstö suunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoitaan henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Esihenkilöt varmistavat uusien työntekijöiden rekrytoinnin mahdollisimman pian. Jälkihuollossa lähiesihenkilö tekee rekrytointisuunnitelman jonka Idän asikuisosiaalityön päällikkö hyväksyy. Kaksi esihenkilöä haastattelee virkaan/toimeen valittavia hakijoita ja tekevät sen jälkeen esityksen valinnasta idän aikuissosiaalityön päällikölle joka tekee päätöksen valinnasta.

Jälkihuollon etuna on se, että kaikki tiimit toimivat samoissa tiloissa ja pystyvät tarvittaessa huolehtimaan lakisääteisten palveluiden toteutumisesta vaikka osa henkilöstöstä olisi estynyt hoitamaan työtehtäviä. Joka päivä on klo 8.15-16 on jälkihuollon päivystys, jossa työskentelee yksi sosiaalityöntekijä ja yksi sosiaaliohjaaja jotka hoitavat vastuu työntekijöiden poissaollessa asiakkaiden asioita.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Johtava sosiaalityöntekijä	4	
Sosiaalityöntekijä	32	
Johtava ohjaaja	2	
Sosiaaliohjaaja	34	
Asumisen ohjaaja	1	
Terveydenhoitaja	1	
Toimistosihteeri	2	
Vartija	1	
Yhteensä	77	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Henkilöstö perehdytetään suunnitelmallisesti, jossa päävastuu on esihenkilöllä. Perehdytykseen osallistuvat esihenkilön lisäksi myös tiimin jäsenet ja lisäksi järjestetään säännöllisiä ryhmäperehdytyksiä, joihin voi osallistua koko työyhteisö. Perehdytysuunnitelma tehdään kirjallisena.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuhenkilön tulee

huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Jälkihuollon yksiköllä on suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi. Työhyvinvoinnin toteutumista seurataan esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla, Kunta10 ja Fiilari-kyselyt vuosittain. Järjestäjänä Helsinki kiinnittää huomiota palvelujen henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan.

Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työnohjausta. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia.

Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyntukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan keskeiset yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavat menetelmät sekä vastuut selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Jälkihuollossa toimii kaksi yhteistoimintavastaavaa, jotka valitaan vaaleilla. YT- kokoukset

järjestetään säännöllisesti ja tätä ennen henkilöstöä kuullaan onko heillä toimintaa kehittäviä ehdotuksia.

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

Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat.

Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää asiakasturvallisuutta.

Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntalain mukaisten velvoitteiden täytyminen varmistetaan.

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee

olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Vartija ja toimistosihteerit ovat samassa työtilassa sisäänkäynnin lähellä. Huoneessa on kameravalvonta, josta kamerat ovat käytävälle, aulaan ja ulko-ovelle.

Päällekkäushälyttimet ovat asiakas vastaanottohuoneissa ja neuvotteluhuoneissa ja vartijalla on lisäksi pyydetty taskuun laitettava varanappi.

Vartija on käytettävissä työaikana 8:00-16:00. Vartija vastaanottaa asiakkaat.

7.1 Toimintaympäristö

Jälkihuollon käytössä on Sörnäisten rantatie 33 sijaitseva toimisto, 1 kerroksessa. Toimistossa on 7 tapaamishuonetta, kaksi neuvotteluhuonetta (Sköne ja Kokka) sekä tiimien työhuoneet. Taukotila sekä vessat. Vastaanottohuoneet varataan kalenterivarauksin.

Lisäksi on käytössä toimistotilat osoitteessa Naulakalliontie 11, jossa on käytössä 5 työhuonetta, olohuone ja keittiö.

7.2 Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Ilmanvaihto on ollut puutteellista ja siihen on pyydetty korjausta samoin kuin huoneiden lämpöön sekä Sörnäisten rantatieltä kantautuvaan meluun. Sisäilman laatua ollaan pyydetty selvittämään, koska työntekijät ovat informoineet ilman loppumisesta päivän aikana. Pöydät pidetään siisteinä siivouksen helpottamiseksi ja tarvittaessa voidaan pyytää lisäsiivousta.

7.2.1 Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät

Ilmanvaihto ja lämpötilan säätäminen sopivaksi

7.2.2 Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Jälkihuollolle etsitään tarkoituksen mukaisia isompia työtiloja. Tiloihin liittyvissä epäkohdissa tehdään ilmoitus BEM- järjestelmään tai ollaan yhteydessä huoltomieheen. Palmian kanssa on laadittu siivoussuunnitelma.

7.3 Ympäristötyö

Jälkihuollon ekotukihenkilö on Taru Veikkolainen. Jätteiden kierrätys on järjestetty.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Hälyttimet testataan kerran kuukaudessa.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Jälkihuollon sosiaalityöntekijä tekee suoraanhankintaesityksen tai tilausesityksen ja lähettää hankintaesityksen/tilausesityksen sekä asiakassuunnitelman oman tiimin johtavalle sosiaalityöntekijälle. Jälkihuollon johtava sosiaalityöntekijä lähettää hankintaesityksen idän aikuissosiaalityön päällikölle, joka hyväksyy esityksen. Jälkihuollon sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle hakemuksen ja päätöksen Apotissa. Jälkihuollon sihteeri lähettää hankintapäätöksen kopion palveluntuottajalle.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvontaa seurataan suunnitelmallisesti.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. Ilmoitustaululla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Hyväksyjä

Aikuissosiaalityön päällikkö Sari Tuominen

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi