



## Nuorten ja aikuisten sosiaalityön omavalvontasuunnitelma

Helsinki

# Sisällys

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

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Nuorten palveluiden ja aikuisten sosiaalityön aikuissosiaalityö
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Yksiköissä palvelee pääsääntöisesti 16–29-vuotiaita / yli 30-vuotiaita asiakkaita. Asiakkaille tarjotaan sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta sekä sosiaalista kuntoutusta. Asiakkaille laaditaan alkuarviointi sekä tarvittaessa palvelutarpeen arviointi, jonka perusteella palveluita järjestetään. Työskentelyssä huomioidaan myös asiakkaan perhe ja sen kokonaistilanne. Aikuissosiaalityössä tuetaan mahdollisimman itsenäiseen arjessa pärjäämiseen sekä annetaan apua, neuvontaa ja ohjausta sekä psykososiaalista tukea erilaisissa elämän ongelmatilanteissa. Työntekijät auttavat asiakkaita saamaan tarvitsemiaan palveluja ja tukevat niiden käytössä. He myöntävät täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Toimeentulotuesta sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimialalla on erillinen omavalvontasuunnitelma. Asioimisessa käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja. Nuorten ja aikuisten sosiaalityö vastaa virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omavalvontaa toteutetaan ja seurataan tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖRAKENNE</b>	Lähiesihenkilöt (johtavat sosiaalityöntekijät) Nuorten sosiaalityö, aikuissosiaalityön päällikkö Sari Tuominen Aikuisten sosiaalityö, aikuissosiaalityön päällikkö Henna Niiranen

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Tjänster för unga och vuxensocialarbete.
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	I enheten betjänas huvudsakligen 16–29-åriga/över 30-åriga klienter. Klienterna erbjuds socialt arbete, social handledning och social rehabilitering. För klienterna utarbetas en preliminär bedömning och vid behov görs en bedömning av servicebehovet som utgör grunden för vilka tjänster som tillhandahålls. I arbetet beaktas också klienternas familje- och helhetssituation. Vuxensocialarbetet stöder klienterna så att klienterna kan uppnå en så självständig vardag som möjligt. Dessutom ger vuxensocialarbetet hjälp, rådgivning och vägledning i olika problematiska livssituationer. Personalen hjälper kunderna att få tillgång till de tjänster klienterna är i behov av och stöder dem under tiden de använder tjänsterna. Personalen beviljar kompletterande och förebyggande utkomststöd. Det finns en separat egenkontrollplan för utkomststöd inom Social-, hälsovårds- och räddningsväsendet. Vid behov används tolkningstjänster i klientärenden.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Egenkontroll genomförs och övervakas enligt beskrivning i denna egenkontrollplan.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON</b>	Enhetsens närchef (ledande socialarbetare) Socialarbete för unga vuxna, chef för vuxensocialarbete Sari Tuominen

<b>OCH PERSONAL- STRUKTUR</b>	Vuxensocialarbete, chef för vuxensocialarbete Henna Niiranen
-----------------------------------	--

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1 Palvelun kuvaus

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Helsingin kaupungin, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan, perhe- ja sosiaalipalveluiden, nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön aikuissosiaalityötä / nuorten sosiaalityötä.

Yksikössä palvellaan pääsääntöisesti 16–29-vuotiaita / yli 30-vuotiaille asiakkaita. Asiakkaille tarjotaan sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta sekä sosiaalista kuntoutusta. Asiakkaille laaditaan alkuarviointi sekä tarvittaessa palvelutarpeen arviointi, jonka perusteella palveluita järjestetään. Työskentelyssä huomioidaan myös asiakkaan perhe ja sen kokonaistilanne. Aikuissosiaalityössä tuetaan mahdollisimman itsenäiseen arjessa pärjäämiseen sekä annetaan apua, neuvontaa ja ohjausta sekä psykososiaalista tukea erilaisissa elämän ongelmatilanteissa. Työntekijät auttavat asiakkaita saamaan tarvitsemiaan palveluja ja tukevat niiden käytössä. He myöntävät täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Toimeentulotuesta sosiaali- ja terveystoimialalla on erillinen omavalvontasuunnitelma. Asioimisessa käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja. Nuorten ja aikuisten sosiaalityö vastaa virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä.

Lännen aikuissosiaalityön tiimi 1:ssä työskentelee neljä sosiaalityöntekijää, seitsemän sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Lännen aikuissosiaalityön tiimi 2:ssa työskentelee neljä sosiaalityöntekijää ja kahdeksan sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Lännen nuorten sosiaalityön tiimissä työskentelee seitsemän sosiaalityöntekijää, kuusi sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Etelän aikuissosiaalityön tiimi 1:ssä työskentelee viisi sosiaalityöntekijää, kymmenen sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Etelän aikuissosiaalityön tiimi 2:ssa työskentelee viisi sosiaalityöntekijää, yksitoista sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Etelän nuorten sosiaalityö 1:ssä työskentelee seitsemän sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Etelän nuorten sosiaalityö 2:ssa työskentelee kahdeksan sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Pohjoisen aikuissosiaalityön tiimi 1:ssä työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää, kahdeksan sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Pohjoisen aikuissosiaalityön tiimi 2:ssä työskentelee seitsemän sosiaalityöntekijää ja yksitoista sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Pohjoisen nuorten sosiaalityön tiimissä työskentelee kymmenen sosiaalityöntekijää, viisi sosiaaliohjaajaa sekä johtava sosiaalityöntekijä.

Idän nuorten tiimi 1:ssä työskentelee seitsemän sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa, sekä johtava sosiaalityöntekijä

Idän nuorten tiimi 2:ssa työskentelee kymmenen sosiaalityöntekijää, neljä sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Myllypuron aikuisten tiimi 1:ssä työskentelee 5 sosiaalityöntekijää, 9 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Myllypuron aikuisten tiimi 2:ssa työskentelee 6 sosiaalityöntekijää, 9 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Vuosaaren aikuisten tiimissä työskentelee 5 sosiaalityöntekijää, 6 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

#### Ruotsinkieliset palvelut

Alle 30-vuotiaille helsinkiläisille asiakkaille tarjotaan ruotsinkielistä sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta Lännen palvelupisteessä osoitteessa Hopeatie 6. Ruotsinkielisille asiakkaille on tarjolla samat alueellisen aikuissosiaalityön palvelut kuin suomenkielisille.

Yli 30-vuotiaille helsinkiläisille asiakkaille tarjotaan ruotsinkielistä sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta Malmin palvelupisteessä osoitteessa Ala-malmintori 2. Ruotsinkielisille asiakkaille on tarjolla samat alueellisen aikuissosiaalityön palvelut kuin suomenkielisille.

## 1.2 Yksikön tiedot

#### Aikuisten palveluiden osalta

Henna Niiranen  
Aikuissosiaalityön päällikkö  
09 310 62843, 050 402 0288  
henna.niiranen@hel.fi  
PL 6090, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

#### Nuorten palveluiden osalta

Sari Tuominen  
Aikuissosiaalityön päällikkö  
09 310 46700, 050 591 0779  
Sari.tuominen@hel.fi  
PL 6090, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

#### Palvelupisteet

Kalasataman palvelupiste (Etelän nuorten sosiaalityö 1 ja 2, Etelän aikuisten sosiaalityö 1 ja 2)  
TYÖPAJANKATU 14 A HKI 58 PL 6420 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Vuosaaren palvelupiste (Idän nuorten sosiaalityö 1 ja Vuosaaren aikuisten sosiaalityö/Idän aikuisten sosiaalityö 3) (KAHVIKUJA 3 HKI 98 PL 7370 00099 HELSINGIN KAUPUNKI)

Myllypuron palvelupiste (Idän aikuisten sosiaalityö 1 ja 2) JAUHOKUJA 4 HKI 92 PL 6222 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Haagan palvelupiste (Lännen nuorten sosiaalityö ja Lännen aikuissosiaalityö 1 ja 2) HOPEATIE 6 HKI 44 PL 8100 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Kontulan palvelupiste (Idän nuorten sosiaalityö 2) OSTOSKUJA 3 HKI 94 PL 6233 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Malmin palvelupiste (Pohjoisen nuorten sosiaalityö 1 ja Pohjoisten aikuissosiaalityö 1 ja 2) ALA-MALMIN TORI 2 HKI 70 PL 7970 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Aikuissosiaalityössä ja nuorten sosiaalityössä noudatamme Helsingin kaupunkiyhteistä arvoja, jotka ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset ohjeet ja periaatteet ohjaavat toimintaamme. Helsingin kaupunki vastaa sosiaalipalveluiden tuottamisesta alueellaan. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala tuottaa helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.

Huolehdimme siitä, että asukkaat saavat lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävä kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat aikuissosiaalityön ja nuorten sosiaalityön henkilöstöä ja ohjaavat meidän toimintaamme. Tavoitteenamme on edistää asiakkaidemme hyvinvointia. Tavoitteenamme on hyvä asiakaskokemus, jossa pyrimme jatkuvasti kehittymään. Painotamme kaikessa toiminnassamme oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaista kohtelua. Vuorovaikutuksellisuus, osallisuus ja osallistaminen ovat meille tärkeitä arvoja käytännön työssä. Kunnioitamme eri väestöryhmiin kuuluvien oikeutta omaan kieleen ja kulttuuriin, tarvittaessa käytämme asiakakohtaisissa tulkkauspalveluita.

Kaikki aikuissosiaalityön ja nuorten sosiaalityön yksiköiden työntekijät tuntevat omaa tehtävänsä koskevan lainsäädännön sekä kaupungin säännöt ja ohjeet. Huolehdimme henkilöstön laadukkaasta perehdyttämisestä työtehtäviin ja puutemme mahdollisiin epäkohtiin. Noudatamme kaikissa työtehtävissämme salassapitosäädöksiä ja tietoturvallisen asiakastietojen käsittelyn periaatteita.

## 3 Riskien hallinta

Asiakasturvallisuus ja omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa aikuissosiaalityössä tapahtuvaan toimintaan liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan monipuolisesti huomioon. Lähtökohtana on tunnistaa jo ennalta asiakasturvallisuutta vaarantavat asiat. Riskinhallintaan kuuluu myös epäkohtien ja todettujen riskien poistaminen tai minimoiminen. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja saatetaan jatkotoimien alaisiksi. Riskinhallinnan lähtökohtana on avoimuus ja ennaltaehkäisy. Sekä henkilöstö että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun tai turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Myös vaaratilanteet ja haittatapahtumat käsitellään avoimesti. Tavoitteena on virheistä oppiminen. Tapahtuneista vahingoista kerätään tietoja, ja toimintaa kehitetään tietojen pohjalta paremmaksi ja turvallisemmaksi. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Toimialan linjajohdolla on vastuu riskinhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että aikuissosiaalityön toimintaympäristöt on järjestetty siten, että turvallisen työn tekeminen sekä

laadukas, turvallisuustekijät huomioiva asiakaspalvelu ovat mahdollisia. Oikea-aikaiseen avun saatavuuteen.

### **3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi**

Vaarojen arviointi tehdään joka vuosi yhdessä työntekijöiden ja esihenkilön kanssa. Vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite.

Yksikön esihenkilön ja työntekijöiden tulee yhdessä tunnistaa ja nimetä operatiiviset ja muut toimintaan, mm. tiloihin, liittyvät riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia ohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteissa.

### **3.2 Varautuminen ja valmius**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu. Valmiussuunnitelmat ovat kuitenkin salassa pidettäviä asiakirjoja, eikä hallintomenettelyjen tai toimintatapojen konkreettisia muutostoimenpiteitä kirjoiteta siksi julkaistavaan omavalvontasuunnitelmaan, vaan siihen kirjataan vain kyseisen dokumentin olemassaolo ja päivitysajankohta. Yksiköiden omia valmiussuunnitelmia laadittaessa huomioidaan Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelma.

### **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 tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Esihenkilö huolehtii nuorten ja aikuisten sosiaalityössä 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 riittävää osaamista työtehtävien hoitamiseen ja järjestää tarvittaessa perehdytystä tai koulutusta.

Nuorten sosiaalityön perehdytysmateriaalia löytyy oman yksikön Teams-kanavalta ja aikuisten sosiaalityöllä on myös oma Teams, johon on viety perehdytysmateriaalia. Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Koko kaupungin sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ja nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteistä perehdytysmateriaalia löytyy intrasta.

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. [sote.tietosuoja@hel.fi](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi

# 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

## 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa työssään huomaamistaan epäkohdista tai ilmeisen epäkohdan uhistasi asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua tai asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia piirteitä toimintakulttuurissa.

Ohjeistamme ja kannustamme henkilöstöä tekemään SPro-ilmoitukset asiakkaan turvallisuutta vaarantavista tapahtumista tai epäkohdista, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle. SPro-järjestelmän avulla tietoa epäkohdista voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä laadukkaiden palvelujen turvaamiseksi ja asiakkaiden oikeuksien toteuttamiseksi.

Käsitlemme ilmoitukset yhteisesti yksikössämme. Yhteisellä käsittelyllä ja avoimella ilmapiirillä rakennamme turvallisuuskulttuuria, jossa epäkohtia ja niiden uhkia käsitellään aktiivisesti osana asiakasturvallisuuden edistämistä. Yhteisen käsittelyn tarkoituksena on keskustella ja sopia, millaisin toimenpitein edistämme laadukkaiden sosiaalipalvelujen toteuttamisen ja ehkäisemme epäkohtien syntyminen.

Omavalvonta on ensisijainen keino puuttua tilanteisiin, joissa toimintakulttuuri ei suoranaisesti ole vahingollista asiakkaalle. Hyödynnämme ilmoituksista saatua tietoa toiminnan kehittämisessä ja korjaamme tarvittaessa toimintatapojamme.

### 4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn kuuluu vaarojen arviointi ja uhka- ja väkivaltatilanteiden tunnistus, henkilöstön perehdytys, koulutukset haastaviin asiakastilanteisiin, menettelytapaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen sekä tilasuunnittelu.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Perehdytämme uudet työntekijät toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin. Ohjeistamme henkilöstöä tekemään aina ilmoituksen vaara- ja uhkatilanteista sekä epäasiallisesta käyttäytymisestä, jotka voivat kohdistua niin henkilökuntaan kuin toisiin asiakkaisiin.

Turvallisuuspoikkeamista (läheltä piti -tilanteet, havaitut vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet) tehdään ilmoitus Työsuojelupakkiin ja ne käydään läpi esihenkilön kanssa ja tarvittaessa työyhteisössä. Tarvittaessa esihenkilö on vaara- ja uhkatilanteen aiheuttaneeseen asiakkaaseen yhteydessä ja sopii asiointitavasta jatkossa. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määrittelemme korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Sotepessa on 7.10.2024 otettu käyttöön asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtumailmoitus. Asiakas voi tehdä anonyymien vaaratapahtumailmoituksen, jolla voi tuoda esille palvelussa tai hoidossa havaitsemia vaaratapahtumia, läheltä piti-tilanteita ja epäkohtia. Ilmoitukset phjataan käsiteltäväksi tapahtumayksikköön. Saapuneita ilmoituksia

käytämme palvelujen turvallisuuden ja laadun parantamiseen, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan.

#### 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Ei koske yksikköä			
SPro	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi	Aina ilmoituksen saapuessa	Esihenkilö	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi, yksikön valvontakokoukset
Työsuojelupakki	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi	Aina ilmoituksen saapuessa	Esihenkilö	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi, yksikön valvontakokoukset

#### 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Kaikissa yksiköissä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan ja asiakkaiden sekä kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan. Henkilöstön perehdytykseen sisältyy turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan tutustuminen sekä yksikkökohtaisesti turvallisuuskoulutukset ja -kävelyt.

Vakavan työntekijälle tapahtuneen vaaratapahtuman jälkeen tilanne käydään mahdollisimman pian läpi esihenkilön kanssa ja sovitaan mahdollisista tukitoimista. Henkilöstöllä on käytettävissä myös Hetipurku, joka tarkoittaa työpaikan omaa henkistä ensiapua uhka- ja väkivaltatilanteen tai muun ei-toivotun tilanteen jälkeen. Uhkatilanteen kokenutta autetaan hetipurkajaksi koulutetun henkilön kanssa käsittelemään tapahtunutta siten, ettei asia jää turhaan kuormittamaan mieltä. Henkilöstö voi saada lisätukea myös työterveyshuollosta. Esihenkilö käy vaaratapahtuman läpi myös muun henkilöstön kanssa, jotta sovitaan mahdolliset toimenpiteet vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Tehtävässään rikoksen kohteeksi joutuneita henkilöitä tuetaan neuvonnalla sekä tarvittaessa oikeudellisella tuella.

Asiakkaalle tapahtuneessa vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa hänelle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuutensa kohdistuu 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. SPro-järjestelmässä on erillinen lisäosa, jota käytetään vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyssä.

Vakavat vaaratapahtumat käydään läpi asiassa mukana olleiden työntekijöiden kanssa ja kyseisen työyksikön sisällä. Tarvittaessa tarjoamme työntekijöille erityistä tukea tapahtuneen läpikäymiseen. Käymme tapahtuneen tilanteen läpi myös asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Keskustelussa annamme tietoa muistutuksen/kantelun tekemisen mahdollisuudesta. Lisäksi annamme potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot.

## **4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen**

### **4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen**

Seuraamme asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisissa ja yhteydenotoissa. Keskustelemme hyvinvointia ja terveyttä edistäviä asioita asiakkaan kanssa. Ohjaamme asiakkaita esimerkiksi savuttomuuteen, liikuntaan, painonhallintaan ym liittyen.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tueksi asiakastyössä on käytettävissä Hyvinvoiva Helsinki -hankkeessa kehitetty palvelutarjotin, verkkosivu, jolle on koottu kunnan ja kolmannen sektorin hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja. Palvelutarjotin on sekä asukkaiden ja asiakkaiden että ammattilaisten käytettävissä. LiiKu-tuen sekä liikkumisen edistämisen mini-interventiomallin pilotoinnit on toteutettu. Sotepen digitaalisten toimintamallien ja -työkalujen avulla riskien tunnistaminen ja ohjautuminen toteutuu nykyistä paremmin hyvinvointi- ja terveystalouteen, esim. ohjaus digitaaliseen hyte-palvelutarjottimeen on kytketty osaksi Omaolon terveystarkastusta. Hanke on osa Helsingin hyvinvointisuunnitelmaa vuosille 2022-2025.

### **4.3.2 Ravitsemus**

Ei koske yksikköä.

### **4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt**

Tartuntatautilaki 17 § velvoittaa, että terveyden- ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Noudatamme asiakaskohtaamisissa tavanomaisia varotoimia, joiden ydinalueet ovat hyvä käsihygienia, suojainten oikea käyttö tarvittaessa sekä turvalliset toimintatavat. Infektioturvallisuutta koskevat tarkat ohjeet on henkilöstömme saatavilla Sotepen intrassa. Kaikissa tiloissamme on asiakkaita varten tarjolla käsihuuhdetta. Terveys- ja hyvinvointikeskuksissa työskenteleviltä sosiaalihoitajilta ja sosiaalityöntekijöiltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa.

## **4.4 Lääkehoito**

Ei koske yksikköä.

### **4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen**

Ei koske yksikköä.

### **4.4.2 Rajattu lääkevarasto**

Ei koske yksikköä.

## 4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Palvelupisteissä on ensiapukaappi, joka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti.

Yksiköiden lääkinälliset laitteet rekisteröidään erilliseen lääkinällisten laitteiden rekisteriin.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö on lähiesihenkilö.

Lisätiedot [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi)

# 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

## 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Asiakas voi olla yhteydessä alueen vastaanottopalveluun puhelimitse, kirjallisesti, sähköisesti tai asioimalla palvelupisteessä. Asiakas voi pyytää yhteydenottoa toisen ammattilaisen kanssa. Asiakkuus alkaa myös silloin jos henkilöstä tehdään sosiaalihuoltolain (35 §) mukainen huoli-ilmoitus tai hänen asiaansa aletaan muuten käsittelemään. Asiakkuus alkaa myös kun henkilölle aletaan antamaan sosiaalipalveluja (Sosiaalihuoltolaki 34 §). Asiaa on alettava käsittelemään viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä.

Yhteydenoton perusteella asiakkaan tuen ja asiakkuuden tarve arvioidaan kaupunkitasoisesti käytössä olevalla alkuarviointimallilla. Kiireelliseen tuen tarpeeseen vastataan samana tai seuraavana päivänä. Mikäli asiakkaan tilanne niin vaatii nimetään asiakkaalle aikuissosiaalityöstä sosiaalihuoltolain mukaisesti omatyöntekijä. Erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle omatyöntekijäksi nimetään sosiaalityöntekijä ja muille asiakkaille nimetään omatyöntekijäksi sosiaaliohjaaja. Nimetty työntekijä on lain mukaan velvollinen olemaan yhteydessä asiakkaaseen seitsemän arkipäivän sisällä ja kiireellisissä tilanteissa samana tai seuraavana arkipäivänä.

## 5.2 Asiakkaan palvelun suunnittelu

Kaikilla aikuissosiaalityön asiakkailla on oikeus saada palvelutarpeen arvio, ellei palvelutarpeen arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta, joka voi olla luonteeltaan tilapäistä, kiireellistä, toistuvaa tai pidempiaikaista. Palvelutarpeen arviointi on osa sosiaalipalvelujen asiakkuusprosessia, joka alkaa yhteydenotosta sosiaalitoimeen ja toistuu kunnes todetaan, ettei asiakkaalla ole sosiaalihuollon tarvetta. Arviointi tehdään siinä laajuudessa, kuin se kussakin tilanteessa tarpeellista.

Palvelun tarvetta arvioitaessa perustana tulee olla asiakkaan kokema tuen tarve ammatillisen arvion lisäksi. Arvioinnissa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Lisäksi asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset. Tieto eri palvelujen

vaihtoehtoista on annettava siten, että asiakas ymmärtää niiden sisällön ja hänellä on aito mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelukokonaisuutensa suunnitteluun ja valintoihin.

Palvelutarpeen arvion avulla määritellään mm. se, millaiseen palveluprosessiin asiakas ohjataan (satunnaisesti palveluja tarvitsevat vai paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat). Lisäksi palvelutarpeen arvioissa otetaan kantaa siihen, miten asiointi tapahtuu (esim. sähköisesti tai omatyöntekijän tapaamisissa) sekä siihen, millaisia verkostoja palvelun tuottamisessa hyödynnetään (esim. monitoimijainen tiimi). Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkailla on oikeus nimettyyn omatyöntekijään koko asiakkuutensa ajalle. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä Sosiaalihuoltolain 38 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Erityinen tarve päätöksen saamiseen asiakkaalla on silloin, jos hän ei saa hakemaansa palvelua tai hän saa vain osittain sen, mitä on hakenut. Päätöksen tulee olla kirjallinen ja siihen on liitettävä muutoksenhakuohjaus. Päätös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmällä tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää Apottia.

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla, aktivointisuunnitelmalla, kotouttamissuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma voidaan toteuttaa tarvittaessa monialaisesti. Asiakassuunnitelmaa voidaan täydentää päätöksellä sosiaalityöstä tai sosiaaliohjauksen asiakkuudesta, jossa on määritelty asiakkaan ja omatyöntekijän tapaamiset sekä asiakkuuden kesto.

Sosiaalitoimen asiakkuus on aina salassapidettävää. Asiakkaan asiakaskirjat ovat pääosin sähköisissä asiakastietojärjestelmissä. Manuaaliasiakirjoja säilytetään arkistoissa tai työntekijöiden lukituissa tiloissa, joihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Aikuissosiaalityössä työskentelevillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja he ovat näin vaitiolovelvollisia. Työntekijät käsittelevät vain omien asiakkaidensa tietoja.

### **5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaan palvelu toimipisteissä perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

### **5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus**

Aikuissosiaalityön asiakas on osallinen häntä koskevaan palvelutarpeen arviointiin ja palveluiden suunnitteluun. Asiakkaan näkemykset kirjataan asiakaskertomukseen, asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan luvalla tai toivomuksesta hänen läheisensä voivat tarvittaessa osallistua palvelutarpeen arvioimiseen ja palveluiden suunnitteluun sekä tuen tarpeisiin vastaamiseen.

Aikuissosiaalityön palvelupisteissä on asiakkaiden osallisuus- ja yhteiskehittäjäryhmiä, joissa keskustellaan osallisuuskysymyksistä ja vahvistetaan asiakkaiden ja asukkaiden osallisuutta.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Kaikilla toimipisteillä on palautelaatikko asiakaspalautteita varten. Palautetta otetaan vastaan myös asiakastapaamisissa suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautteita käytetään hyödyksi toimintaa suunniteltaessa. Palautteet luetaan ja niihin reagoidaan viipymättä. Palautejärjestelmiin saapuneet palautteet käsitellään viikoittain. Palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämissuunnitelmiin reagoidaan. Palautteita käsitellään myös tarkoituksenmukaisissa kokousrakenteissa, kuten esihenkilöverkostossa ja tiimikokouksissa.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaalihuollossa, hän voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasvastaavaan. Sosiaali- ja potilasvastaavaan voivat ottaa yhteyttä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasvastaava neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista.

Sosiaali- ja potilasvastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasvastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasvastaava ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden etujenajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi.

Helsingin sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan sosiaali- ja potilasvastaava

- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämisestä vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355

Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto: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](http://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. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen myös Helsingin lomakepohjalle. Asiakas voi toimittaa muistutukseen liittyviä asiakirjoja Helsingin kaupungin kirjaamoon sähköisesti suojattuna sähköpostina suojatulla sähköpostilla tai postitse osoitteeseen: Helsingin kaupungin kirjaamo/Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI tai henkilökohtaisesti asiakaspalvelupisteelle osoitteeseen Pohjoisesplanadi 11–13, 00170 Helsinki.

Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa

tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

## 6 Henkilöstö

### 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta.

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

### 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne on kuvattu luvussa 1.1. Aikuissosiaalityössä ei ole käytössä asiakasmitoitusta.

### 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Uusien työntekijöiden perehdytyksestä vastaa esihenkilö yhdessä tiiminsä kanssa. Työntekijä saa koulutusta tietojärjestelmiin, ja voi osallistua ammatillisiin koulutuksiin. Perehdytyksen tukena on itseopiskelumateriaalia ja tiimeissä laadittava suunnitelma perehdytykseen. Kaikissa tiimeissä on nimetyt Apotti -tukihenkilöt, jotka tukevat tietojärjestelmään liittyvissä kysymyksissä.

Henkilökunta tekee laadunhallintaa ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistä. Muistutukset ja kantelut ovat osa laadunvalvontaa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tämä on osa laadunvalvontaa ja ne käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.



## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvointi syntyy yksilön kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja sitä tukevista arjen valinnoista, työn merkityksellisyydestä, onnistumisista, arjen toimivuudesta, hyvästä yhteistyöstä ja johtamisesta sekä turvallisesta ja terveellisestä työstä ja työympäristöstä. Yksilöllisten tekijöiden lisäksi työhyvinvointiin ja työkykyyn vaikuttavat keskeisesti hyvä arjen johtaminen, työyhteisön toiminta ja työolosuhteet. Työhyvinvoinnin tilaa Helsingin kaupungilla mitataan vuoro vuosittain Kunta10 -tutkimuksella tai Fiilari-kyselyllä.

Työyhteisöissä on käytössä työtä tukevia rakenteita, jotka tukevat työhyvinvointia. Näitä ovat muunmuassa säännölliset tiimi- ja asiakastyön-kokoukset, esihenkilön läsnäolo, kaupunkitasoiset puhelinajat, Onni-keskustelut, sekä yhteiset työhyvinvointi- ja kehittämispäivät. Työyhteisöille on tarjolla ulkopuolista työnohjausta.

Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla. Esihenkilöt vastaavat keskeisistä yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavista menetelmistä sekä vastaavat selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

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 työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. 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 työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Työsuojelupakki-ilmoitukset käsitellään etuuskäsittelyssä ilmoittajan ja esihenkilön kesken ja myös tiimin/työyhteisöjen kokouksissa säännöllisesti. Havaintojen perusteella päätetään korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamista, joista vastaavat esihenkilöt. He myös seuraavat toteutumista.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

Työntekijä / opiskelija antaa selvityksen rokotussuojastaan esihenkilölleen. Työsuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla. Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet käsitellään palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää asiakasturvallisuutta.

## 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

### 7.1 Toimintaympäristö

Aikuissosiaalityön palveluja annetaan seuraavissa palvelupisteissä:

Kalasataman palvelupiste TYÖPAJANKATU 14 A HKI 58 PL 6420 00099 HELSINGIN  
Vuosaaren palvelupiste KAHVIKUJA 3 HKI 98 PL 7370 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Myllypuron palvelupiste JAUHOKUJA 4 HKI 92 PL 6222 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Haagan palvelupiste HOPEATIE 6 HKI 44 PL 8100 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Kontulan palvelupiste OSTOSKUJA 3 HKI 94 PL 6233 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
Malmin palvelupiste ALA-MALMIN TORI 2 HKI 70 PL 7970 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Kolmikielisestä palvelukartasta (<http://palvelukartta.hel.fi/>) löytyvät tiedot aikuissosiaalityön toimipisteistä ja siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös, mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimilan tilahallinto.

Palvelupisteissä on sisäiset valvontajärjestelmät kuten hälyttimet ja valvontakamerat. Osassa yksiköissä on vartijapalvelut koko ajan ja osassa tarvittaessa kutsuttaessa. Palvelupisteissä on ensiapukaapit, jotka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti.

Yksiköissä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Äkillisissä hätätilanteissa soimitaan hätänumeroon 112. Hätäpoistumistiet on ilmoitettu vihreällä tunnisteella. Henkilökunta ohjeistaa asiakkaat hätätilanteissa.

Aikuissosiaalityötä tehdään pääosin lähityönä palvelupisteissä. Aikuisten ja nuorten tiimeissä voidaan tehdä etätöitä 1-2 päivää viikossa ja työpaikoilla on määritelty tarkemmat pelisäännöt, miten monipaikkainen työ ja etätö järjestetään käytännössä. Työhyvinvointi etätöissä varmistetaan pitämällä yhteyttä esihenkilön ja kollegoiden kanssa sekä huolehtimalla työpäivän rakenteesta ja tauoista. Työhyvinvoinnin lisäksi Helsingin kaupungin etätöiden henkilöstöohjeissa on huomioitu henkilöstön vakuutusturva, ergonomia sekä tietosuoja.

### 7.2 Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Toimipisteiden tilat eivät ole Terveysturvajärjestelmän mukaisen omavalvonnan tarkoittamassa käytössä.

#### 7.2.1 Toiminnan terveysturvajärjestelmän mukaiset riskitekijät

Ei koske yksikköä.

## 7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Ei koske yksikön toimintaan.

## 7.3 Ympäristötyö

Palvelupisteissa noudatetaan Helsingin kaupungin Ekotukitoimintamallia. Työyhteisöissä on nimetyt ja koulutetut ekotukihenkilöt, jotka opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin ja vastuullisempiin toimintatapoihin. Ympäristövastuulliset toimintatavat näkyvät työpaikoilla esimerkiksi energiansäästönä, kestävämpinä hankintoina ja liikkumisvalintoina sekä jätteiden määrän vähentymisenä.

Siivoukseen tarkoitetut kemikaalit ovat siivojen käytössä ja vastuulla. Luettelot ovat tarvittaessa henkilöstön saatavilla.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Aikuissosiaalityön käyttämissä yhteisissä tiloissa on tallentavat turvakamerat. Osassa aikuissosiaalityön asiakasvastaanottotiloissa on kutsuntalaitteet huonetiloissa. Turvakameroihin liittyvä rekisteriseloste (tilan- ja turvallisuuden hallinta) on nähtävillä toimipisteessä ja Helsingin kaupungin kirjaamossa PL 10 (Pohjoisesplanadi 11-13), 00099 Helsingin kaupunki sekä kaupungin internet-sivuilla <https://asiakirjajulkisuus.hel.fi/tietovarannot/kaupunkiyhteiset-tietovarannot/#turvallisuustietovaranto>

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Nuorten palveluissa on alihankintana kotiinvietävää asumisen tukea. Sosiaalityöntekijä tekee suoraanhankintaesityksen tai tilausesityksen ja lähettää hankintaesityksen/tilausesityksen sekä asiakassuunnitelman oman tiimin johtavalle sosiaalityöntekijälle. Johtava sosiaalityöntekijä lähettää hankintaesityksen idän aikuissosiaalityön päällikölle, joka hyväksyy esityksen. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle hakemuksen ja päätöksen Apotissa. Sihteeri lähettää hankintapäätöksen kopion palveluntuottajalle.

Lisäksi nuorten palveluissa on alihankintaa 16-18 -vuotiaiden erityistä tukea tarvitseville nuorille. Näiden alihankintaprosessi on kuvattuna lastensuojelun ja lapsiperheiden omavalvontasuunnitelmassa.

# 8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

## 8.1 Raportointi

Aikuissosiaalityön palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan tietoa ja palautetta useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

## 8.2 Arkistointi ja viestintä.

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 vastuuhenkilö sekä hänen lisäkseen hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Helsingissä 7.1.2025

Henna Niiranen, aikuissosiaalityön päällikkö, Aikuisten sosiaalityö

Sari Tuominen, aikuissosiaalityön päällikkö, Nuorten sosiaalityö

Leena Luhtasela, Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

[www.hel.fi](http://www.hel.fi)