



Idän aikuissosiaalityö/Asukastalotyö/Stadin asukastalot

Omavalvontasuunnitelma

Sosiaali- ja terveystoimiala
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Idän aikuissosiaalityö / Stadin asukastalot
28.03.2022

SISÄLLYS

1	TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	4
2	ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
2.1	Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	4
2.2	Suunnitelman seuranta ja raportointi	4
3	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1	Toiminta-ajatus	5
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	5
4	RISKINHALLINTA	7
4.1	Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
4.2	Riskinhallinnan työnjako	7
4.3	Riskien tunnistaminen	8
4.4	Riskien käsitteleminen	8
4.5	Korjaavat toimenpiteet	8
4.6	Muutoksista tiedottaminen	8
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi, palvelu ja aktivointisuunnitelma ja päätös palvelusta	9
5.2	Asiakkaan kohtelu	9
5.3	Asiakkaan osallisuus	9
5.4	Palautteen kerääminen	9
5.5	Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	10
6	ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	10
6.1	Sosiaali- ja potilasasiamiehet	10
6.2	Palautteen antaminen Internetissä Helsingin kaupungin sivuilla	11
6.3	Neuvontanumerot	11
6.4	Helsingin neuvontapalvelu Helsinki-info	11
7	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7.1	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	12
7.2	Hygieniakäytännöt	13
7.3	Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa	13
8	HENKILÖSTÖ	14
8.1	Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	14
8.1.1	Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne	14
8.2	Yksikön sijaisten käytön periaatteet	14
8.3	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	14
8.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	14
8.5	Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	15
8.6	Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	15
9	TOIMITILAT	16
9.1	Toimintayksikön tilojen kuvaus	16
9.2	Tilojen käytön periaatteet	17
9.3	Toimintayksikön siivous- ja pyykinhuoltojärjestelyt	17
9.4	Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	18
9.5	Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	18
9.6	Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	18
9.7	Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto	18
10	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	19
10.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö	19
10.1	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	19
10.2	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	19
10.3	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	19
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	20
Liite 1		21
Liite 2		21
Liite 3		22
Liite 4		22

ESIPUHE

Terveystieteiden laaki 1.5.2011 (1326/2010) edellyttää, että terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoimista eli ns. vanhuspalvelulaki tuli voimaan 1.7.2013 (980/2012). Tämän lain 23 § koskee toiminnan omavalvontaa ja sen mukaan omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä 1.1.2015 alkaen.

Sosiaalihoitolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Osittain päällekkäisten suunnitelmien välttämiseksi toimialan käyttösuunnitelmassa vuodelle 2016 määritellään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan asukastalotyön omavalvontasuunnitelma, joka on samalla omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Sosiaali- ja terveystoimialan yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Sari Tuominen
Aikuissosiaalityön päällikkö, itä

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Sosiaali- ja terveystoimiala

1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja
Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala

Yksikön nimi
Perhe – ja sosiaalipalvelut/ Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö/ Idän aikuissosiaalityö/ Asukastalotyö

Yksikön sijaintikunta
Helsinki

Idän aikuissosiaalityön päällikkö

Sari Tuominen

1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Asukastalotyö

Postinumero
PL 7752

Postitoimipaikka
Helsinki

Toimintayksikön esihenkilö:
Johtava sosiaaliohjaaja Irene Pudassalo-Thurman
Puhelin: 09-31024323
Sähköposti irene.pudassalo-Thurman(at)hel.fi

2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Stadin asukastalotyön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Irene Pudassalo-Thurman
johtava sosiaaliohjaaja, irene.pudassalo-thurman(at)hel.fi
PL 7970, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä Stadin asukastalojen ilmoitustaululla siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote, sekä toimintayksiköjen omilla verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystoimialan perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toimialan toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmista ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Toimiala on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

Helsingin kaupunki ylläpitää Stadin asukastaloja, jotka sijaitsevat Punavuorella, Alppilassa, Maunulassa, Oulunkylässä, Malmilla, Pihlajamäessä, Kontulassa, Lassilassa ja Vuosaarella.

Asukastalotyössä noudatetaan Helsingin kaupungin arvoja, toiminta-ajatusta ja periaatteita. Niihin perustuen asukastaloissa tuotetaan laadukkaita matalan kynnyksen palveluita helsinkiläisille – ohjausta ja palkkatuetta työtä sekä työkokeilua ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen tai työmarkkinoille palaamisen mahdollisuuksien selvittämiseksi. Tämän lisäksi asukastaloissa tarjotaan sähköisen asiointin tukea ja monipuolista toimintaa ja kansalaisosallistumisen mahdollisuuksia/tietoutta toimiala- ja järjestöyhteistyöllä sekä työllistämistoiminalla. Kohderyhmänä ovat kaikki helsinkiläiset.

Asukastalotoiminnan keskeiset tavoitteet:

- asukkaiden osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien sekä kansalaistoiminnan edistäminen
- työllistämisen ja vapaaehtoistoiminnan mahdollistaminen
- matalan kynnyksen palveluohjaus ja neuvonta (mm. digituki)
- asukkaiden kokeman yksinäisyyden vähentäminen
- alueen toimijoiden, järjestöjen, yhdistysten ja yhteisöjen keskinäisen verkostoitumisen edistäminen ja tukeminen
- mahdollistetaan sosiaalipalvelujen jalkautuminen asukastaloille
- lähidemokratian vahvistaminen ja sosiaalisen pääoman kasvun edistäminen

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan asukastalojen työntekijät noudattavat Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Helsingin kaupungin arvot ovat

- Asukaslähtöisyys
- Ekologisuus
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjämielisyys

Sosiaali- ja terveystoimialalla arvot tarkoittavat:

Asukaslähtöisyys

- kehitämme sosiaali- ja terveystoimialamme asukkaiden tarpeista lähtien, tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautensa hoidosta
- toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- jokaisella kävijällä on oikeus kunnioitettavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan

- kunnioitamme kävijän itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- palvelemme kävijöitämme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- toimintaamme ohjaa periaate ”Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?”

Ekologisuus

- edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestävä kehitystä
- säästämme luontoa ja luonnonvaroja

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- jaamme käytettävissä olevat voimavarat kävijöiden tarpeet huomioon ottaen
- heitteille ei jätetä ketään
- kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti

Taloudellisuus

- toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja kävijöiden kokemusten perusteella
- tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin

Turvallisuus

- tarjoamiimme sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, työmenetelmät ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvallisesti ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi

Osallisuus ja osallistuminen

- kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- toimintaamme ohjaa periaate: *”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”*

Yrittäjämielisyys

- johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- toimintamme kehittämistä ohjaa *”Intohimo parempaan”*

4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohtolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että asukastalojen toimintaympäristöt on järjestetty siten, että turvallisen työn tekeminen sekä laadukas, turvallisuustekijät huomioiva palvelu on mahdollista.

Turvallisuus ja omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa asukastaloissa tapahtuvaan toimintaan liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan monipuolisesti huomioon. Lähtökohtana on tunnistaa jo ennalta turvallisuutta vaarantavat asiat. Riskinhallintaan kuuluu myös epäkohtien ja todettujen riskien poistaminen tai minimoiminen. Turvallisuuspoikkeamat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja saataan jatkotoimien alaisiksi.

Riskinhallinnan lähtökohtana on avoimuus ja ennaltaehkäisy. Asukastaloissa sekä henkilöstö että kävijät voivat tuoda esiin laatuun tai turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Myös vaaratilanteet ja haittatapahtumat käsitellään avoimesti. Tavoitteena on ennaltaehkäisy ja virheistä oppiminen. Tapahtuneista vahingoista kerätään tietoja, ja toimintaa kehitetään tietojen pohjalta paremmaksi ja turvallisemmaksi.

Asukastaloissa noudatetaan yleisiä työturvallisuusohjeita, jotka mahdollistavat työn turvallisen tekemisen ja työympäristön. Käytännössä tällä tarkoitetaan työturvallisuuslain (738/2002) ja pelastuslain (379/2011) noudattamista kaikessa toiminnassa. Tämän lisäksi toimialan yksiköt noudattavat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan ohjeita kuten henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohjetta (PYSY071), jossa määritellään riskitekijöitä ja niiden huomioonottamista työkäytännöissä.

Työntekijöihin kohdistuneet työturvallisuutta vaarantaneet työtapaturmat, läheltä piti -tilanteet sekä vaara- ja uhkatilanteet kirjataan kaupungin Työsuojelupakki-nimiseen tietojärjestelmään. Työtapaturman sattuessa noudatetaan kaupungin ohjetta työtapaturman käsittelystä.

Lisäksi sosiaalihuoltolain edellyttämän koulutuksen omaavien sosiaaliohjaajien on viipymättä ilmoitettava havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään kaupungin sisäiseen SPro ja/tai HaiPro-järjestelmään.

Asukastaloissa vakinaisen henkilökunnan työtä määrittää merkittävä työturvallisuusvastuu. Käytännössä se tarkoittaa työllistämistoimintaan osallistuvien jatkuvaa perehdytystä tehtäviinsä, työturvallista toimintaa sekä työturvallisen toimintaympäristön ylläpitämistä työkohteissa.

Helsingin kaupunki on vakuuttanut työntekijät. Työkokeilijat on vakuutettu Valtiokonttorin toimesta.

Asukastaloilla on käytössään leasing-pakettiauto, jonka osalta noudatetaan Staran toimintaohjeita. Autoa saavat kuljettaa vain auton käyttökoulutuksen saaneet henkilöt. Liikennerikkomuksissa työntekijät vastaavat seuraamuksista itse.

Asukastalojen tiloissa toimii asukaskahviloita ja joissakin taloissa on myös lämminruokamyynti. Helsingin kaupungin ympäristökeskus on tehnyt tiloissa tarkastuksen ja tiloja valvotaan säännöllisesti. Tämän lisäksi tiloissa noudatetaan ruokahuollon osalta lain määräämää omavalvontaa.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Kaikissa asukastaloissa päivitetään vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, kävijöiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan. Talokohtainen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma on nähtävillä jokaisessa asukastaloissa. Asukastaloissa tehdään työpaikan vaarojen arviointi vuosittain sekä sitä päivitetään aina, kun työtehtävissä tai työympäristössä tapahtuu merkittäviä muutoksia. Työpaikan vaa-

rojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja esimies kirjaa sen Työsuojelupakki-ohjelmaan. Lisäksi lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä (1383/2001) työterveyshuolto selvittää yhteistyössä työpaikan henkilöstön kanssa työn ja työolosuhteiden turvallisuutta ja terveyttä. Työpaikkaselvityksissä hyödynnetään lähtötietona työpaikan vaarojen arviointia ja ne ovat toisiaan tukevia aineistoja. Näiden toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa asukastalojen ja työympäristöjen turvallisuus.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Työyhteisön esimiehen vastuulla on, että työyhteisön turvajärjestelyt ovat asianmukaisesti hoidetut.

Kaikkia työntekijöitä sitovat samat työturvallisuuslait- ja säädökset. Niiden mukaan kukin vastaa itse turvallisista työtavoistaan ja on velvollinen ilmoittamaan työssä, työtavoissa, työvälineissä tai työtiloissa havaitsemansa riskitekijät esimiehelleen. Työsuojelupakki-järjestelmässä sekä yleisohjeessa henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuudesta (PYSY071) on määritelty erikseen työntekijöiden, johdon ja muiden tukitoimijoiden tehtävät ja vastuut.

Asukastaloissa operatiivisen työn koordinoimisesta vastaa sosiaaliohjaaja tai ohjaaja. Asukastaloissa sosiaaliohjaajat/ohjaajat vastaavat uusien työntekijöiden ja työkokeilijoiden perehdyttämisestä työturvallisuutta ylläpitävään toimintaan ja työskentelyyn. Esihenkilö perehdyttää kaikki työntekijät Työsuojelupakki-järjestelmään ja vastuu perehdyttämisestä säilyy aina johdolla ja esihenkilöllä.

4.3 Riskien tunnistaminen

Asukastalojen työntekijät ilmoittavat havaitsemansa turvallisuuspoikkeamat, uhka- ja väkivaltatilanteet, läheltä piti -tilanteet ja vaaratekijät kaupungin sisäiseen Työsuojelupakki-nimiseen tietojärjestelmään. Ilmoitus tulee tällöin käsiteltäväksi johtavalle sosiaaliohjaajalle. Työkokeilussa olevilla ei ole pääsyä Työsuojelupakkiin, joten he voivat ilmoittaa turvallisuuspoikkeamista puhelimitse tai sähköpostitse johtavalle sosiaaliohjaajalle.

4.4 Riskien käsitteleminen

Turvallisuuspoikkeamien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Kaupungin asukastalojen toiminnasta vastaava johtava sosiaaliohjaaja vastaa riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä. Sosiaaliohjaajien vastuulla on saattaa tieto johdon käyttöön.

Turvallisuuspoikkeamien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu tarpeen mukaan työntekijöiden ja kävijöiden kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut tapahtuma, niin henkilöä opastetaan korvausten hakemisessa.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman seurannan toteuttamisesta. Kaupungin Työsuojelupakki-tietojärjestelmä on välineenä suunnitelman seurannan toteuttamisessa.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

Turvallisuuspoikkeaman sattumisesta otetaan opiksi ja määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Kaupungin asukastalojen toiminnasta vastaava johtava sosiaaliohjaaja pitää huolen siitä, että riittävä ja ajantasainen ohjeistus on työntekijöiden ja kävijöiden saatavilla. Hän myös tiedottaa tarvittavista muu-

toksista työskentelyssä, todetuista riskeistä ja niiden korjaamisesta sosiaaliohjaajille. Asukastalojen sosiaaliohjaajat/ohjaajat tiedottavat näistä asioista tarpeen mukaan edelleen kävijöille, muulle henkilökunnalle sekä yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelu ja aktivointisuunnitelma ja päätös palvelusta

Sosiaaliohjaajat asukastaloissa eivät tee sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia, suunnitelmaa tai päätöksiä. Asukastaloilla tarjotaan matalankynnyksen ohjausta ja neuvontaa erilaisiin palveluihin.

Asukastalossa kävijä määrittelee itse miten ja missä määrin hän osallistuu toimintaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa kävijän itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Asukastaloilla ei ole asiakkaita vaan kävijöitä. Mikäli henkilö ilmaisee ohjauksen tarpeensa, sosiaaliohjaaja neuvoo ja ohjaa häntä oikeiden palveluiden piiriin.

Kävijöiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos kävijä on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintaa koordinoivaan sosiaaliohjaajaan tai kääntyä asukastalotyön johtavan sosiaaliohjaajan puoleen.

Asukastalojen kävijöillä on oikeus tulla kohdatuksi ja saada ohjausta sosiaalihuoltolain mukaisiin tai kolmannen sektorin tuottamiin palveluihin. Ohjauksen ja neuvonnan lähtökohtana on henkilön oma näkemys hyvinvoinnistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen puututaan välittömästi. Asukastaloissa ei sallita minkäänlaisia syrjintää. Asukastalon sosiaaliohjaajalla/ohjaajalla on oikeus pyytää epäasiallisesti käyttäytyvän henkilöä poistumaan asukastalosta. Mikäli henkilö ei poistu voi kutsua paikalle poliisin.

5.3 Asiakkaan osallisuus

Asukastalojen tarkoituksena on tukea ihmisten osallisuutta eri menetelmin. Järjestettävien palvelujen tulee tukea laajasti kuntalaisten osallisuutta. Asukastalotyö on aktiivisesti mukana OmaStadi (osallistuva budjetointi) prosessissa.

5.4 Palautteen kerääminen

Asukastalojen kävijöillä sekä työllistämistoimintaan osallisuvilla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin antamalla palautetta suoraan työntekijöille suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse. Kaupungin sähköisen palautejärjestelmien kautta voi jättää palautetta ja sen käyttöön opastetaan asukastalojen digituessa. Lisäksi asukastalojen työntekijät ja työkokeilijat voivat antaa palautetta viikkokokouksissa. Asukastaloissa toimii asukastaloraadit, missä kävijöiden on mahdollista ideoida ja antaa palautetta toiminnan kehittämiseksi.

5.5 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kirjallinen palaute käsitellään sen jättäjän kanssa, mikäli se sisältää yhteystiedot. Suullinen palaute käsitellään viipymättä sen antajan kanssa. Asukastaloissa reagoidaan palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämissuhteisiin. Palautteita käytetään hyödyksi toimintaa suunniteltaessa.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Asukastaloissa noudatetaan Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita*. Niiden mukaan kaupunki painottaa kaikessa toiminnassaan rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaista kohtelua sekä avoimuutta. Kaupunki pyrkii yhdessä kuntalaisten kanssa; rakentamaan vakaan ja turvallisen ympäristön, kunnioittamaan kuntalaisten ja henkilöstönsä laillisia oikeuksia sekä tukemaan heidän hyvinvointiaan ja viihtyvyyttään. Hyvä maine on kaupungille tärkeä toimintaa ohjaava periaate.

Kaupunki tuottaa tai järjestää kuntalaisille laadukkaita palveluita asukaslähtöisesti, tehokkaasti ja taloudellisesti kaupungin molemmilla kielillä. Kaupungin henkilöstö ymmärtää ja ennakoii kuntalaisten tarpeet. Yhteinen helsinkiläisyys kunnioittaa eri väestöryhmiin kuuluvien oman kielen ja kulttuurin säilyttämistä sekä kaikkien asukkaiden kulttuurisia oikeuksia. Helsingissä ei suvaita rasismia – helsinkiläinen voi olla monenlainen ja jokainen on yhdenvertainen. Tasa-arvo on kaikkien ihmisten perusoikeus ja yhteiskunnallinen perusarvo.

Asukastalojen henkilökuntaa sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Salassa pidettävät dokumentit säilytetään lukollisessa kaapissa tai kahden salasanan takana sähköisessä muodossa.

Jos toimipisteissä kävijä tai hänen omaisensa kokee, että Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita ei noudateta, tai jos kävijä kokee epäasiallista tai epäreilua kohtelua, kokee itseensä tai lähipiiriinsä kohdentuvaa vihapuhetta tai rasismia kanattaa asiaa selvittää toimipisteen sosiaaliohjaajan tai toiminnasta vastaavan johtavan sosiaaliohjaajan kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

*Tarkemmin eettisiin periaatteisiin voi tutustua Helsingin kaupungin internet-sivuilla.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/helsinki-tyonantajana/vastuullinen/arvot>

Johtava sosiaaliohjaaja / Stadin asukastalot Irene Pudassalo-Thurman
irene.pudassalo-thurman@hel.fi
Postiosoite:
PL 7752,
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Idän aikuissosiaalityö
Päällikkö
Sari Tuominen
[sari.tuominen\(at\)hel.fi](mailto:sari.tuominen(at)hel.fi)
Postiosoite: Toinen Linja 4 A
PL 7752, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

6.1 Sosiaali- ja potilasasiamiehet

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa
- sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

- neuvonta puh. 09 3104 3355, ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30
- henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- suojattua sähköpostia voi lähettää osoitteessa <https://securemail.hel.fi/> sosiaali- ja potilasasiamiehille osoitteeseen [sosiaali.potilasasiamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies(at)hel.fi)

6.2 Palautteen antaminen Internetissä Helsingin kaupungin sivuilla

Anna palautetta tai kysy kaupungilta. Palautteeseen pyritään vastaamaan viiden arkipäivän kuluessa. Jos asia edellyttää selvitystyötä tai suunnittelua, vastaaminen voi kestää kauemmin. Voit lähettää viestiä nimettömänä. Jos haluat henkilökohtaisen vastauksen, jätä yhteystietosi. Palautteesi voidaan julkais-
ta luvallasi. <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/anna-palautetta/>

6.3 Neuvontanumerot

Helsingin kaupungin Internetsivut (<http://www.hel.fi>) tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveystalve-
luista.

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten palvelu-
keskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Seniari-info vastaa asiakkaiden puheluihin arkisin klo 9–15 numerossa 09 31044556, sähköpostia voi lähettää osoitteeseen [seniari.info\(at\)hel.fi](mailto:seniari.info(at)hel.fi).

Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006. Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen.

Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222 antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

Terveystalve-lujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelintalve-luun numerossa 09 310 10023. Terveystalve-lujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

6.4 Helsingin neuvontapalvelu Helsinki-info

Helsinki-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Helsinki-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa. Helsinki-infon palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Helsinki-infosta saa myös tietoa elämästä Suomessa, kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja suomalaisesta sosiaaliturvasta. Palvelukieliinä ovat suomi, ruotsi, englanti, ranska, arabia, somali, dari, farsi ja berberi.

- Neuvonta puh. 09 310 111 11, aukioloajat ma-to klo 9–16 ja pe klo 10–15
- Chat-palvelu <https://www.hel.fi/kanslia/neuvonta-fi/palvelumme/>
aukioloajat ma-to klo 9–16 ja pe klo 10–15
- Käyntiosoite:
Helsingin keskustakirjasto Oodi, Töölönlahdenkatu 4, aukioloajat ma-to 9–18 ja pe 10–18
International House Helsinki IHH, Albertinkatu 25, aukioloajat ma-to 9–16 ja pe 10–16

Verkkosivut kysymyksen tai palautteen lähettämiseen: <http://www.hel.fi/palaute>
Tietoja voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä <https://www.infofinland.fi/en/helsinki>

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asukastalot ovat tiloja, joihin voi vapaasti tulla viettämään aikaa. Päiväaikaan asukastaloissa on avoimia ja maksuttomia harrastusryhmiä ja toimintaa, joihin voi halutessaan osallistua. Ryhmätoimintaa järjestettäessä pyritään ottamaan huomioon alueen sosiaaliset erityispiirteet: esimerkiksi alueella, jossa on paljon maahanmuuttajia, järjestetään enemmän toimintaa maahanmuuttajille. Asukastaloissa on myös erityisryhmille kuten mielenterveyskuntoutujille kohdennettua ryhmätoimintaa, sekä kolmannen sektorin ja vapaaehtoisten ylläpitämää toimintaa, esimerkiksi AA-ryhmiä.

Jokaisessa asukastaloissa työskentelee sosiaaliohjaaja tai ohjaaja. Heidän puoleensa voi kääntyä, jos jokin asia mietityttää. Toimipisteissä neuvotaan kävijöitä sosiaali- ja terveystoimialan ja kolmannen sektorin palvelujen käytössä ja palveluun voidaan esimerkiksi soittaa tai tehdä ajanvaraus yhdessä. Asukastaloissa tarjotaan myös jalkautuvien yhteistyökumppaneiden neuvontapalveluita.

Kaikissa asukastaloissa saa pääsääntöisesti ilman ajanvarausta digitukea tietokoneen, tabletin tai puhelimen käyttöön sekä sähköiseen asiointiin. Kaikissa asukastaloissa on myös mahdollisuus käyttää tietokonetta ja tulostaa, kopioida ja skannata asiakirjoja. Digituki-pisteiden käyttö ja neuvonta on maksutonta.

Verkostoyhteistyökumppaneiden työntekijöillä on mahdollisuus tulla tapaamaan omia asiakkaitaan asukastaloihin, ja he voivat tutustua yhdessä asukastalon toimintaan asukastalon sosiaaliohjaajan opastuksella. Asukastalon sosiaaliohjaaja/ohjaaja tekevät verkostoyhteistyötä muiden alueen toimijoiden kanssa.

Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan tukeminen

Asukastaloihin voi hakeutua vapaaehtoistyöhön. Asukastalojen vapaaehtoistoiminta voi olla joko kertaluontoista esimerkiksi tapahtuman järjestäminen tai pidempiaikaista, kuten ryhmän vetäminen. Mahdollisuudet vapaaehtoistyöhön vaihtelevat asukastaloittain. Sosiaaliohjaaja/ohjaaja vastaa vapaaehtoisten työn tukemisesta.

Asukastalosta voi varata tiloja oman toiminnan järjestämistä varten. Jos toiminta on kaikille avointa ja maksutonta, tilan saa käyttöön maksutta. Asukastalosta voi saada resurssien mukaan myös apua toiminnan järjestämisessä. Asukastalon tiloja voi vuokrata maksua vastaan myös yksityiseen käyttöön.

7.2 Hygieniakäytännöt

Kaikissa asukastaloissa noudatetaan voimassaolevia hygieniasäädöksiä. Niissä asukastaloissa, joissa on elintarvikelain 23/2006 mukaista elintarvikehuoneistotoimintaa, noudatetaan Eviran ohjeita ja elintarvikehuoneistoa koskevaa omavalvontasuunnitelmaa.

7.3 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa

Asukastaloissa tehdään yhteistyötä kunnan ja kolmannen sektorin palveluntuotteiden kanssa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi TE-toimistot, Kuntoutussäätiö, sosiaalipalvelupisteet, päihdehuolto, KELA, seurakunnat, asukasyhdistykset, VVA ry, Irti huumeista ry ja Kalliolan Settlementti.

8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Asukastalotyössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan¹ työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystoimialan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevista tarjouspyynnöistä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

8.1.1 Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Johtava sosiaaliohjaaja	1
Sosiaaliohjaaja	7
Muun amk koulutuksen saanut ohjaaja	1
Media-alan ammattitutkinto	1
Ruokapalveluvastaava	1
Yhteensä	11

Luku ei sisällä palkkatukityössä, työharjoittelussa, oppisopimuskoulutuksessa ja vapaaehtoistyössä olevia, joita on samanaikaisesti useita kymmeniä. Määräaikaisissa työsuhteissa on noin 120 henkilöä vuosittain.

8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Turvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Henkilöstöressurssivajeen sattuessa talojen toimintaa voidaan tilapäisesti supistaa.

8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään (Sotessa) ennakkoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden toimialatasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman

¹ Pysyväisohje Terveystoimialan ammattioikeudet ja niiden rajoittaminen 18.2.2013

muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on muun muassa erillisiä tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (48 §) ja ilmoituksen velvoittavista toimenpiteistä (49 §). Jos asukastalon työntekijä saa työssään tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista uhkaavan epäkohdan tai epäkohdan uhan, hänen on tehtävä siitä ilmoitus Spro-/HaiPro järjestelmään, josta ilmoitus ohjautuu johtavalle sosiaaliohjaajalle. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö jatkolähetää saamansa ilmoituksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Johtavan viranhaltijan tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä, ja ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Epäkohdan havainneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Lastensuojelulain mukaan sosiaalitoimen ammattihenkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. (13.4.2007/417 § 25.)

Sosiaalihuoltolain (§ 35) mukaan jos sosiaalitoimen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, sosiaalitoimen palveluksessa olevan henkilön on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä.

Jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. (1301/2014 § 12)

Lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolakien ilmoitusvelvollisuus koskee myös asukastalojen sosiaaliohjaajia/ohjaajia. Ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta tehdään Seniori-infoon. Lastensuojelullisen huolen herätessä sosiaaliohjaaja ottaa yhteyttä päivystävään lastensuojelun sosiaalityöntekijään. Muiden henkilöiden kohdalla sosiaaliohjaaja on yhteydessä henkilön postinumeron perusteella määräytyvään sosiaalipalvelupisteeseen. Kiireellisessä tilanteessa sosiaaliohjaaja ottaa yhteyttä oikeaan tahoon puhelimitse. Virka-ajan ulkopuolella sosiaaliohjaaja on yhteydessä sosiaalipäivystykseen.

9 TOIMITILAT

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Stadin asukastalo Betania

Perämiehenkatu 13, 00150 Helsinki

Pinta-ala 195m²

Rakennus on museoviraston suojeluksessa. Tiloissa toimii sosiaali- ja terveystoimiala (SOTE) ja kasvatuksen ja koulutuksen toimiala (KASKO). SOTE on vuokrannut tilat Tilapalveluilta lukuun ottamatta KASKO:n vuokraamaa perhehuonetta. Asukastalo Betanian tiloihin sisältyy Olkkari-huone, Monikko-huone, toimisto- ja sosiaalitilat, neljä asiakasvessaa (joista yksi toimii myös lastenhoitohuoneena), kellarin sekä päiväkotin Meripirtin rakennuksessa oleva toimistohuone ja varastohuone. Tilat ovat pääsääntöisesti kaikkien toimialojen käytössä. Asukastalon toiminta keskittyy Olkkari ja Monikko-huoneisiin, Digi-luokkaan ja keittiöön. (Remonttiaikataulu 2021-2024)

Stadin asukastalo Hanna

Sturenkatu 12, 00510 Helsinki

Pinta-ala 340m²

Talo on Kaupunginmuseon/museoviraston suojeluksessa. Sosiaali- ja terveystoimiala on vuokrannut koko talon. Talon kokonaistilat ovat 679 m², joista Hannan käytössä on 426,5 m². (Talon 3. kerroksessa toimii Villa Sture, joka on Helsingin kaupungin päihdetyön päivätoimintaa. Villa Sturen käytössä on 252,5 m²). Asukastalon tilat sijaitsevat 1. ja 2. krs. 1. kerroksessa sijaitsevat henkilökunnan kaksi toimistotilaa, "monikäyttötila" ja kaksi wc:tä. Lisäksi 1. kerroksessa sijaitsevat henkilökunnan taukotilat, pieni ryhmätila, laitospöytä, henkilökunnan pukukaapit ja suihkutila. 2. kerroksessa sijaitsee kahviotila, asiakastietokoneet (5 kpl), järjestöjen tietokone, sote-tietokone ja tiedottajan tietokone, ompelupaja ja olohuone. Lisäksi 2. kerroksessa sijaitsevat Leijasali, pieni keittiötila, mediatila ja kaksi wc:tä.

Stadin asukastalo Kontula

Keinulaudankuja 4 C, 2 krs. 00940 Helsinki

Pinta-ala 116m²

Stadin asukastalo Kontula sijaitsee Kontulan metroasemaa vastapäätä Kontulan ostoskeskuksessa. Asukastalon tiloina on kädentaitojenhuone, Digi-huone, iso sali, keittiö ja kokoushuone sekä varasto.

Stadin asukastalo Malmi

Kirkonkyläntie 2, 00700 Helsinki

Pinta-ala 350m²

Käytössä on kahvilotila, oleskeluhuone, keittiötila ruoanvalmistukseen sekä pienempi keittiötila henkilökunnan ruokailua varten. Digitukea varten on huone, jossa on myös kolme työpistettä henkilökunnan käyttöä varten. Käytössä on myös askarteluhuone, ompeluhuone, kaksi työpistettä sisältävä toimistohuone sosiaaliohjaajalle sekä neljä 4 wc:tä joista kaksi on tarkoitettu henkilökunnalle ja kaksi asiakkaille.

Stadin asukastalo Oulunkylän seurahuone

Larin Kyöstintie 7, 00650 Helsinki

Pinta-ala 352m²

Asukastalon käytössä on vanhan huvilan ensimmäinen kerros. Asukastalossa on päivittäin avoimessa käytössä kahteen huoneeseen jakautuva kahviotila, asiakastietokoneet sisältävä aulatila, kädentaitopaja ja olohuone. Lisäksi talossa on juhlasali, pieni keittiö sekä tornihuone, jotka ovat varattavissa/vuokrattavissa yhteisöille. Seurahuoneen bändillä on oma harjoitustila. Henkilökunnan käytössä on kolme huonetta (toimisto, sosiaaliohjaajan huone sekä "monikäyttötila").

Stadin asukastalo Pihlajamäki
Liusketie 3 A ja B, 00710 Helsinki.
Pinta-ala 217m²

Asukastalon kävijöiden käytössä olevina tiloina on pieni eteisaula, asiakas-WC, Digi-tilat, kahvilatila, musiikkihuone ja pieni ompelimo. Kahvilatilassa on mahdollisuus pitää taidenäyttely. Asukastalon henkilökunnan tiloja ovat henkilökunnan WC, kaksi toimistohuonetta ja Liusketie 3 B:ssä sijaitsevat henkilökunnan sosiaalitilat. Tilat omistaa Helsingin kaupungin asunnot Oy.

Stadin asukastalo Saunabaari
Metsäpurontie 25, 00630 Helsinki
Pinta-ala 480m²

Tilat sijaitsevat toisessa ja kolmannessa kerroksessa. Asukastalon tiloina ovat kolmannen kerroksen kaksi salia, kahvio (ilta- ja viikonloppukäyttöön rakennettu keittiö), henkilökunnan käytössä oleva keittiö, työpaja, henkilökunnan taukotila ja sosiaalitila sekä kävijöiden käytössä neljä wc:tä. Toisessa kerroksessa on kutomo, ompelimo, kaksi wc:tä, kävijöiden käytössä oleva pieni keittiö ja toimisto sekä demokratiatilana toimiva kokoushuone. Talossa on pieni hissi ja kaidehissi.

Stadin asukastalo Vuosaari
Mustalahdentie 10, 00960 Helsinki
Pinta-ala 97m²

Asukastalo käsittää yhden olohuonemaisen tilan, joka on jaettu Digitukeen ja oleskelutilaan. Näiden ohella asukastaloon kuuluu henkilökunnan käytössä oleva työtila, keittiö ja wc sekä kellarikerroksesta löytyvä varastotila. Varasto poislukien tilan suuruus on noin 100 neliömetriä. Tilaan mahtuu samanaisesti noin 35 henkilöä, istumapaikkoja on noin 20 hengelle.

Stadin asukastalo Lassila
Kaupintie 16, 00440 Helsinki
Pinta-ala 368 m²

Asukastalo on katutasossa ja kävijöiden tilat jakautuvat kahteen isoon tilaan. Ensimmäinen tila pitää sisällään kahvilan ja olohuoneen. Toinen tila on iso sali, jossa on digitukipiste ja tilaa ryhmätoiminnoille. Henkilökunnan tiloihin kuuluu kaksi toimistoa, kaksi vessaa, pukuhuone ja varastona toimiva suihkutila. Tilat omistaa Kiinteistö Oy Nekalanpuisto.

9.2 Tilojen käytön periaatteet

Asukastalojen tiloja voi varata järjestöjen ja yhdistysten käyttöön. Toiminnan tulee tukea sosiaali- ja terveystoimialan toimintaa asuinalueilla, eikä se saa olla voittoa tavoittelevaa. Toiminnan tulee olla avointa ja maksutonta, uskonnollisesti tai poliittisesti sitoutumatonta. Asukastalojen tilat varataan joko yhdeksi toimikaudeksi tai kertaluonteisesti.

Yksityishenkilöt voivat varata tiloja yksityistilaisuuksiin. Näistä peritään kulloinkin voimassa oleva maksu. Vapaita tiloja voi tiedustella talokohtaisesti. Asukastalojen tilojen käytön ja vuokraamisen linjaukset noudattavat sosiaali- ja terveystoimialan pysyväisohjetta. Ilta- ja viikonloppukäytössä noudatetaan kaupungin tilankäyttöohjeistusta ja siinä määritellyjä vuokria. Kaikista varauksista tehdään kirjallinen sopimus.

9.3 Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt.

Siivouksen hoitaa kilpailutettu siivousalan yritys. Viikonlopun ja iltojen tilankäyttäjät vastaavat oman tilaisuutensa jälkeen käyttämänsä tilan siivouksesta ja roskien viemisestä. He myös huolehtivat, että kalusteet ja muut irtaimet esineet ovat samalla paikalla kuin ennen tilaisuuden alkua. Osalla asukastaloja on Lindströmin kuramatot ja käsipyöherullat. Ne vaihdetaan säännöllisesti. Asukastalon pyykkihuollosta vastaavat talon työtoimijat. Päivittäisen siivouksen lisäksi kerran vuodessa asukastaloissa tehdään suursiivous, jolloin esimerkiksi lattiat vahataan ja pestään ikkunat.

9.4 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Äkillisissä hätätilanteissa toimitaan soittamalla hätänumeroon 112. Hätäpoistumistiet on merkitty vihreällä tunnisteella. Henkilökunta ohjeistaa asiakkaat hätätilanteissa.

Asukastaloilla on automaattiset murto- ja palohälytysjärjestelmät. Hälytyksen aiheuttavan tahon velvollisuuksiin kuuluu maksaa vartijoiden palvelut mahdollisissa häiriötapauksissa.

Tiloissa on myös tarvittava alkusammutuskalusto.

9.5 Terveystieteiden huollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Kaikilla asukastaloissa työskentelevillä sosiaalialan ammattilaisilla tulee olla voimassa oleva EA-koulutus. Kaikissa toimipisteissä on ensiapukaappi tai -laukku, joka tarkistetaan säännöllisesti ja täydennetään tarvittaessa.

9.6 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

Asukastalojen sosiaaliohjaajilla ei ole pääsyä sosiaali- ja terveystoimen asiakastietojärjestelmään.

Asukastaloissa on tietokoneita, joita voi käyttää henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen. Asiakastietokoneille ei saa tallentaa mitään. Asukastalon digiohjaaja tarkastaa viikoittain ettei koneille ole tallennettu erehdyksessä henkilökohtaisia tietoja.

9.7 Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto

Apuvälineiden hankkimista voidaan harkita, jos jonkin apuvälineen tai laitteen käyttöön ilmenee toistuvaa tarvetta.

Stadin asukastalo Betania

Monikko-huoneeseen johtavassa käytävässä kadun puoleisessa wc:ssä on pöntön molemmilla puolilla tukikaiteet.

Stadin asukastalo Hanna

Hannan pääsisäänkäynnissä on portaiden vieressä kiinteä ramppi pyörätuoleja varten. Liikuntarajoitteisten on mahdollista käyttää takaoven tuolihissiä. Tuolihissin käytössä opastaa talon henkilökunta. 2. kerroksen aulassa on Inva-wc.

Stadin asukastalo Kontula

Ramppi ja hissi.

Stadin asukastalo Malmi

Malmin asukastalolla on käytössä inva-wc. Talon takana inva-ramppi pyörätuolia varten.

Stadin asukastalo Oulunkylän Seurahuone

Seurahuoneen pääsisäänkäynnin yhteydessä on kiinteä ramppi pyörätuoleja varten. Inva-wc:tä ei vanhassa rakennuksessa ole.

Stadin asukastalo Pihlajamäki

Pihlajamäen tilat Lisuketiellä ovat katutasossa eikä tiloissa ole portaita. Sisäänkäynti asukastaloon on esteetön. WC-tilat eivät ole esteettömiä.

Stadin asukastalo Saunabaari

Asukastalo Saunabaarissa on inva-vesta pyörätuolilla tai rollaattorilla liikkuvilla. Talossa on pieni hissi ja kaidehissi.

Stadin asukastalo Vuosaari

Vuosaaren tilat soveltuvat pyörätuolilla ja rollaattorilla liikkuvilla, sillä lähioasema sijaitsee katutasossa, eikä tilassa ole portaita.

Stadin asukastalo Lassila

Asukastalo Lassilassa on esteetön sisäänkäynti, ja tilat ovat samassa kerroksessa. Asukastalossa on lisäksi inva-wc.

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Asukastalotyössä ei kerätä asiakkaiden eikä kävijöiden henkilötietoja eikä asiakasrekisteriä täten synny. Asukastalojen tilavuokrasopimukset säilytetään asianmukaisesti salassapitovaatimusten mukaisesti ja tiedot hävitetään silppurilla tai laittamalla lukolliseen tietosuojaroskikseen.

Asukastalon työllistettyjen työtoimijoiden ja palkkatukityösuhteessa olevien tiedot ovat vain talon toimintaa koordinoivan henkilön ja henkilöstöhallinnon tiedossa.

Asiakkaan ohjaukseen tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä tietoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät. Sähköisten tietojärjestelmien käyttäjät tulee yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti. Sähköisiin tietojärjestelmiin on pääsy vain henkilökohtaisella salasanalla.

10.1 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Osana asukastalojen työntekijöiden perehdytystä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys ja salassapitovaatimukset.

10.2 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Asukastalotyössä ei kirjata ylös asiakkaiden henkilötietoja eikä asiakasrekisteriä synny.

10.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojalakimies on Ilkka Saskov [ilkka.saskov\(at\)hel.fi](mailto:ilkka.saskov(at)hel.fi). Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa asukastalotyön johtava sosiaaliohjaaja.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä

Allekirjoitus

Liite 1

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella SPro-järjestelmässä

Sosiaalihuollon tehtävissä henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

1. **Työntekijä** tekee SPro-ilmoituksen esimiehelle/toiminnasta vastaavalle henkilölle.
2. Ilmoituksen **vastaanottanut henkilö** jatkolähettaa saamansa ilmoituksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
3. Ilmoituksen **vastaanottaneen henkilön** tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.
4. Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
5. **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät SPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
6. **Toimialan johtoryhmälle** raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

Liite 2

Huumeruiskun löytäminen

- vältä suoraa kosketusta ruiskuun, poimi ruisku ja neula esim. nenäliinan avulla
- jos mahdollista, laita ruisku ja neula suojaan esimerkiksi lasipurkkiin.
- palauta neula ja ruisku apteekkiin tai terveysasemalle, ei roskiin!
- ole varovainen myös kuivuneen veren kanssa, vaikka tartuntariski on pienempi kuin tuoreen veren
- ohjeista lapsia, etteivät he koske ruiskuun vaan kertovat löydöstään aikuiselle
- jos joudut kosketuksiin huumeruiskun veren kanssa:
 - iho tai limakalvot: pese kohta perusteellisesti saippualla ja runsaalla vedellä. Huuhtelee hyvin. Tämä laimentaa ja poistaa infektoituneen eritteen.
 - avohaava tai jos pistät itseäsi käytetyllä neulalla: anna haavan vuotaa kunnolla verta tai jos tämä ei ole mahdollista, huuhtelee runsaalla vedellä. Puhdista haava vedellä ja saippualla ja suojaa haava tarvittaessa laastarilla. Älä missään tapauksessa puristele tai ime haavaa.
 - ota välittömästi yhteyttä terveyskeskukseen tai -asemalle, lähimmän sairaalan infektio-osastoon tai esim. HUS:n Auran sairaalan infektiosairauksien klinikalle selvittääksesi, pitäisikö sinun käydä hiv-testissä ja saada tartuntaa ehkäisevää lääkettä. Ehkäisevä hiv-lääkehoito tulisi aloittaa mahdollisimman nopeasti, viimeistään 24–36 tunnin kuluessa altistumisesta. Hoitopaikan henkilökunnalta saat toimintaohjeet myös mahdollisen hepatiitti B:n ja C:n tartunnan varalta.

Lähde: Irti huumeista ry, <https://irtihuumeista.fi/>

Liite 3

Valmiussuunnitelma

Stadin asukastalojen valmiussuunnitelma löytyy tästä PowerPoint –muodossa tästä [linkistä](#) ja Word –muodossa tästä [linkistä](#). Asukastalotyön toimintasuunnitelma vaiheittain poikkeustilanteessa löytyy tästä [linkistä](#). Toimintakortti pandemiaa varten tästä [linkistä](#), toimintakortti evakuointia varten tästä [linkistä](#) ja toimintakortti säteilyvaaraa varten tästä [linkistä](#).

Linkit löyvät polulta:

Y:\Peso\Tulosityksiköt\Nuso\Jaokset\Erityiskansiot\Asukastalotyö\Omavalvontasuunnitelma

Liite 4

Pandemia-ajan ohjeistus

Sosiaali- ja terveysministeriö

<https://stm.fi/valmiusasiat/pandemia>