



# Omavalvontasuunnitelma 2023, Sosiaaliohjaus vammainen asumispalvelut



## Sisällys

Johdanto.....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	5
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
4 Johtamisjärjestelmä .....	6
6 Riskienhallinta .....	7
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen .....	8
6.2.1 HaiPro .....	8
6.2.2 SPro.....	9
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely .....	9
6.2.4 Työsuojelupakki .....	9
6.3 Korjaavat toimenpiteet.....	10
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	10
7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko .....	10
7.2 Asiakas- ja palvelun toteuttamissuunnitelma.....	10
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	11
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen .....	11
7.5 Asiakkaan kohtelu.....	11
7.6 Osallisuus .....	11
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies sekä vammaisasiamies.....	12
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta.....	12
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	13
8 Palvelun sisällön omavalvonta .....	13
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	13
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	14
Terveyden- ja sairaanhoito .....	14
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta .....	14
Ravitsemus.....	14
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy .....	15
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet .....	15
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	15
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	15

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne.....	16
Asumisen sosiaalihojauksessa ei ole sijaisuusmahdollisuutta. Loma- sekä muina poissaoloaikoina työssä olevat sosiaalihojajat hoitavat mahdolliset akuutit asiakastilanteet poissaolevien puolesta.....	16
9.3 Rekrytointi.....	16
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä.....	16
9.5 Henkilöstön rokotukset.....	17
10 Tukipalvelut.....	17
10.1 Toimitilat .....	17
10.2 Ympäristötyö .....	17
11 Tietoturva ja tietosuoja.....	18
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen .....	18
11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely .....	19
11.2 Tietosuojavastaava .....	19
12. Seuranta, päivitys ja raportointi .....	19
13. Arkistointi.....	20
14. Suunnitelman hyväksyntä .....	20
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla .....	21
Liite 2 Sosiaalihoitolain mukainen sosiaalihoollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä.....	22
Liite 3 Asumisen sosiaalihojauksen tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen .....	24



## Johdanto

Omavalvonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omavalvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omavalvonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

Useat säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seurantaa. Sosiaalihuoltolain 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

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 määritelmän mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas.

**Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan, Vammaisten asumispalveluihin kuuluvan sosiaalihoito-osaston omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.**

Toimialan yhteinen sekä yksiköiden suunnitelmat ovat saatavilla Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)).

## 1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali-, terveys-, ja pelastustoimialan organisaatorakenne on:

- Toimiala: Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi
- Palvelukokonaisuus: Perhe ja sosiaalipalvelut
- Palvelu: Vammaistyö
- Yksikkö: Vammaisten asumispalvelut
- Alayksikkö: Sosiaaliohjaus vammaisten asumispalvelu

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Vammaisten asumispalveluissa suunnitelma laaditaan jokaisessa alayksikössä. Suunnitelman laatimisesta vastaa alayksikön eli sosiaaliohjauksen esihenkilö.

Sosiaaliohjauksen omavalvontasuunnitelma on laadittu ja päivitetty yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Jokainen sosiaaliohjauksen työntekijä on osaltaan vastuussa omavalvontasuunnitelmaan perehtymisestä ja omavalvonnan toteuttamisesta. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu myös osana uuden henkilöstön perehdytykseen. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen, ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

## 2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

*Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Vammaistyö, Vammaisten asumispalvelut, sosiaaliohjaus*

**Sosiaaliohjaus**

**PL 32800**

**00099 Helsingin kaupunki**

**Laajasuontie 33 A 15, 00320 HELSINKI**

**Jokaisella sosiaaliohjaajalla on henkilökohtainen puhelinnumero.**

Vastuuhenkilö:

Jarmo-Ahti Karppinen, johtava ohjaaja

p. 050-4020568

[jarmo-ahti.karppinen@hel.fi](mailto:jarmo-ahti.karppinen@hel.fi)

Asiakkailla on oma sosiaalityöntekijä nimettynä asuinalueensa mukaan.

## 3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- ja terveystoimialan palveluja

## Helsinki

- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäisee ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Vammaisten asumispalveluiden sosiaaliohjaus tarjoaa asiakkailleen ohjausta ja tukea monenlaisiin asioihin asiakkaan tuen tarpeesta ja elämäntilanteesta riippuen ja se toteutuu usein asiakkaan kotona. Näitä asioita ovat esimerkiksi taloudelliset asiat, kuten etuuksien hakeminen ja laskujen maksaminen, kodinhoidossa ohjaaminen, elämännäköisessä tukeminen ja ohjaaminen oikeiden palvelujen pariin. Sosiaaliohjaaja voi myös tarvittaessa tulla asiakkaan mukaan asiointikäynneille, kuten lääkärin vastaanotolle. Palvelu on tarkoitettu itsenäisesti asuville vammaisille asiakkaille. Se on maksutonta ja määräaikaista ja asiakkaan tulee sitoutua siihen.

Sosiaaliohjauksen toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaita itsenäisessä asumisessa. Tavoitteet sosiaaliohjaukselle laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Toiminta on ohjausta ja neuvontaa erilaisissa arkipäivän asioissa. Toiminta on asiakaslähtöistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista, perustuen asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan. Suunnitelmien ja tavoitteiden laatimisessa kuullaan aina asiakasta ja annetaan hänelle vaikuttamismahdollisuuksia. Toimintaa ohjaa sosiaalialan yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet, jotka näkyvät erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja vahvistamisena, asiakkaan kokonaisvaltaisena huomioimisena, sekä asiakkaan kunnioittavana ja arvostavana kohtaamisena. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat myös vastuullisuus ja turvallisuus.

Ohjaajien antama tuki on monimuotoista, tavoitteellista, sekä jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä. Käytännötasolla työntekijät auttavat, ohjaavat ja tukevat asiakkaita mm. arjen hallinnassa, sekä terveydentilaan, hygieniaan ja ravitsemukseen liittyvissä asioissa.

## 4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Toimialajohtaja toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden vastuuhenkilönä ja toimialalle on nimetty potilas- ja asiakasturvallisuuskoordinaattori. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Sosiaaliohjaus kuuluu Helsingin kaupungin vammaistyöhön, vammaisten asumispalveluihin. Vammaisten asumispalvelupäällikkönä toimii Kristiina Räihä, [kristiina.raiha@hel.fi](mailto:kristiina.raiha@hel.fi) (sijaisena toimii

## Helsinki

Soile Härkönen ([soile.harkonen@hel.fi](mailto:soile.harkonen@hel.fi)) ja asumisen sosiaaliohjauksen esihenkilönä on johtava ohjaaja Jarmo-Ahti Karppinen, [jarmo-ahti.karppinen@hel.fi](mailto:jarmo-ahti.karppinen@hel.fi).

Johtamiseen liittyviä rakenteita sosiaaliohjauksessa ovat viikoittaiset tiimipalaverit, sekä kehittämispäivät. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen johtamisen mallin keskeistä ydintä on yhteinen työ, valmentava johtaminen ja itseohjautuvuus.

### 5 Laadunhallinta

Toiminnan laatu sekä asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa toimintaa kehitetään neljän näkökulman eli nelimaalin kautta. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus. Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään.

Sosiaaliohjauksen toimintaa kehitetään ensisijaisesti vammaisten asumispalvelujen laatutason ja palvelukuvauksen pohjalta. Työntekijät osallistuvat ja sitoutuvat myös toimialan yhteisiin kehittämishankkeisiin ja koulutuksiin.

Työn läpinäkyvyys on osa asiakastyön laadunhallintaa. Sosiaaliohjauksessa asiakaskäynnit ja puhelut kirjataan Apotti asiakastietojärjestelmään. Asiakkaat voivat nähdä omat kirjauksensa Maisa-portaalin kautta. Kirjauksia tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden kanssa yhdessä.

### 6 Riskienhallinta

#### 6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista. Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalihavinkoja, lisää työhyvinvointia sekä

## Helsinki

parantaa työn tehokuutta ja tuottavuutta. Sosiaaliohjauksen riskejä ja vaaroja arvioidaan vuosittain. Arviointiin osallistuu koko henkilöstö.

Työsuojelupakki-ohjelman avulla henkilöstö voi kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa työpaikkansa vaara- ja kuormitustekijät. Työsuojelupakki on myös se ohjelma, jonne vaarojen arvioinnit kirjataan ja jota kautta arviointeja voidaan hallita ja päivittää. Dokumentoinnista vastaa sosiaaliohjauksen esihenkilö.

Turvallisuusohjeiden ja toimintamallien tavoitteena on ennaltaehkäistä tapaturmia ja vaaratilanteita. Jokainen työntekijä perehdytetään, miten toimia vaara- tai hätätilanteessa. Uusien työntekijöiden ja sijaisten tullessa sosiaaliohjaukseen, käydään heidän kanssaan tärkeimmät turvallisuusohjeet aina läpi. Tarpeen mukaan sosiaaliohjausta toteutetaan työparityöskentelyinä, mikä lisää turvallisuutta. Sosiaaliohjaajilla on omat työpuhelimet aina käytössään. Riskitekijöitä vähennetään myös kaupungin järjestämällä turvallisuuskoulutuksilla, kuten ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksilla. Haastavien tilanteiden kohtaamiseen ja ennakointiin järjestetään myös monenlaisia koulutuksia.

### 6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Sosiaaliohjaajat ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Ohjeet ilmoitusten tekemiseen löytyvät Helsingin kaupungin intranetistä. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöillä, mutta sosiaaliohjaajien vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Työntekijöitä on rohkaistu tekemään ilmoitukset aina epäkohdan havaittaessa. Sosiaaliohjaajat kirjaavat tapahtumat asiakaskertomuksiin ilmoitusten lisäksi.

Kaikki tehdyt ilmoitukset käsitellään läpi työyhteisön kesken tiimipalavereissa esihenkilön johdolla. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

#### 6.2.1 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi sosiaaliohjauksen esihenkilölle, joka aloittaa ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla.

Henkilökuntaa on rohkaistu tekemään HaiPro-ilmoitus aina tarvittaessa. Kaikki ilmoitukset käsitellään yhdessä esihenkilön johdolla ja pohditaan vaativatko tilanteet toimenpiteitä, sekä miten vastaavat tilanteet voitaisiin tulevaisuudessa välttää.

Erillinen ohje (**liite 1**) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla.



### 6.2.2 SPro

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan tai epäkohdan uhkan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään SPro-järjestelmän kautta. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (**Lite 2**) mukaisesti.

SPro ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen sosiaaliohjauksen esihenkilölle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Esihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### 6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma 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. Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin.

### 6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työntekijöiden työväline turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Työsuojelupakki on työväline myös johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Sosiaaliohjauksessa työsuojelupakki on koko henkilökunnan käytössä. Työntekijöitä on rohkaistu ja ohjeistettu tekemään ilmoitus aina tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään aina viikoittaisissa tiimipalavereissa esihenkilön johdolla.

### 6.3 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Mahdollisuuksien mukaan käytäntöjä muutetaan tehtyjen havaintojen ja analyysien pohjalta siten, että haittatilanne voitaisiin jatkossa välttää ja riskit minimoida. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan joko välittömästi tai mahdollisimman pian, riippuen haittatapahtuman vakavuudesta.

## 7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### 7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

Vammaispalveluiden sosiaaliohjausta haetaan asiakkaan oman asuinalueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kautta, joka tekee palvelulähetteen asiakkuudesta. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen lähipiirinsä kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma.

Sosiaaliohjaus käsittelee sosiaalityöntekijän tekemän lähetteen tiimipalaverissa. Hyväksytyyn lähetteen seurauksena järjestetään arviointipalaveri, johon osallistuvat asiakas, sosiaalityöntekijä, mahdollisesti omaiset, sekä sosiaaliohjaajat. Arviointipalaverissa sovitaan sosiaaliohjauksen aloittamisesta. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen aluksi kolmeksi kuukaudeksi ja sitä jatketaan tarpeen mukaan.

### 7.2 Asiakas- ja palvelun toteuttamissuunnitelma

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeen asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Lisäksi suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaa sosiaalityöntekijä.

Sosiaaliohjauksessa asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, johon kirjataan annetun palvelun kannalta tärkeimmät tiedot, tavoitteet ja keinot niiden toteutumiseen arjessa. Asiakassuunnitelma luodaan tukemaan asiakkaan ohjausta. Sitä laaditaan, arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan kesken, asiakkaan toimintakyky huomioiden. Suunnitelmasta selviää käytännönläheisesti, millaista ohjausta asiakas tarvitsee esim. kodinhoitoon, itsestään huolehtimiseen, taloudellisten asioiden hoitamiseen tai asiointeihin.

Asiakassuunnitelmaa päivitetään vuosittain, tai aina tuen tarpeen tai elämäntilanteen muuttuessa. Suunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmä Apottiin. Ohjaajien päivittäinen ohjaustoiminta perustuu tähän suunnitelmaan.

### 7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaaliohjauksessa kunnioitetaan kunkin henkilön kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta, sekä vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta mm. antamalla asiakkaalle vapaus valita ja päättää itse omista asioistaan ja niiden hoitamisesta, kunnioittamalla asiakkaiden yksityisyyttä, sekä vahvistamalla asiakkaiden mahdollisuutta omannäköiseen yksilölliseen elämään. Sosiaaliohjauksessa ohjataan asiakasta saamaan hänelle oleellisia palveluja sekä annetaan tietoa ja tukea palveluiden, yhteiskunnallisten asioiden yms. hankintaan.

### 7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Sosiaaliohjaus perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen eikä asiakkaita kohtaan käytetä mitään rajoittamistoimenpiteitä.

### 7.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali-, terveydenhuollon ja pelastustoimen ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaita tuetaan ja rohkaistaan osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan, ensisijaisesti huomioiden asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä.

Sosiaaliohjauksessa asiakkaillamme on oikeus hyvään ja yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja valinnan vapautta. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus (katso kohta Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely). Asiakas voi lukea asiakaskirjaukset Maisa-portaalista.

### 7.6 Osallisuus

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, sekä otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen. Asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan.

Sosiaaliohjauksessa asiakkaat osallistuvat aina omien asioidensa hoitoon ja heitä tuetaan toimimaan mahdollisimman itsenäisesti. Asiakkaiden osallisuutta tuetaan oikeuksistaan; kuten mihin etuuksiin tai palveluihin he ovat oikeutettuja. Asiakkaita tuetaan kiinnittymään eri toimintoihin, kuten kouluun, työelämään, päivätoimintaan tai harrastuksiin. Asiakkaan tilanteesta riippuen näitä paikkoja etsitään, haetaan, ja niihin tutustutaan yhdessä sosiaaliohjaajien kanssa.

## Helsinki

Sosiaaliohjauksen tavoitteena on lisätä asiakkaan itsenäisyyttä ja toimijuutta kokonaisvaltaisesti. Asiakkaiden itsenäistä liikkumista ja asiointia tuetaan esimerkiksi harjoittelemalla julkisten kulkuvälineiden, reittien tai reittioppaiden käyttöä sekä toimitaan asioinneissa tukena asiakkaan mukana. Asiakkaita rohkaistaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen ja ohjauksella kannustetaan tähän. Tarvittaessa asiakkaille voidaan etsiä hänen elämäntilannettaan tukevia tukiverkostoja, esimerkiksi työvalmentajaa tai tukihenkilöä.

Asiakaspalautetta saadaan pääasiassa suullisesti, mm. asiakastapaamisten yhteydessä. Palautetta saadaan asiakkailta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneiltakin. Palautetta voi myös laittaa myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

### 7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies sekä vammaisasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamiehen voi olla yhteydessä, jos asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelu on maksutonta.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvonta on puhelinnumerossa 09 310 43355, ma-to klo 9–11.00. Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi). Verkoasiointina voit laittaa suojattua sähköpostia tai jättää yhteydenottopyynnön minä vuorokauden aikana tahansa. Kun otat yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamiehen, saat vastauksen yleensä 1–3 arkipäivän kuluessa. Verkoasiointi osoitteessa: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies>

Vammaisasiamiehen tehtävänä on edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja perusoikeuksien toteutumista. Vammaisasiamies toimii yhdyshenkilönä, kouluttajana ja asiantuntijana eri hallintokuntien välillä.

Vammaisasiamiehenä toimii Tiina Lappalainen. Vammaisasiamiehellä ei ole puhelinaikaa eikä asiakasvastaanottoa. Parhaiten hänet tavoittaa sähköpostilla osoitteesta [tiina.lappalainen@hel.fi](mailto:tiina.lappalainen@hel.fi)  
Puh. 09 3103 6086

### 7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

Sosiaaliohjauksessa voidaan hyödyntää erilaisia sosiaali- ja terveysneuvontapalveluja. Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja palvelunumeroissa. Sosiaaliohjaajilla on virkanumerot sekä Kelaan että terveysasemille.

#### **Terveysneuvonta puh. 09 310 10023**

- Kun sinulla on kiireettömiä terveyteen tai terveyspalveluihin liittyviä kysymyksiä.
- Puheluihin vastaavat sairaanhoitajat ympäri vuorokauden.

#### **Sosiaalipäivystys puh 0206 96006**

- Antaa tukea ja neuvontaa virka-ajan ulkopuolella.
- Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

## Helsinki

### **Kriisipäivystys puh. 09 3104 4222**

- Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa.
- Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

### **Myrkytystietokeskus puh. 0800 147 111**

- Vastaa ympäri vuorokauden äkillisten myrkytysten ehkäisyyn ja hoitoon liittyviin kysymyksiin.
- Puheluihin vastaavat toksikologiaan perehtyneet erityiskoulutetut farmaseutit.

### **Päivystysapu puh. 116 117**

- Sairaanhoidopiirien järjestämä neuvonta- ja ohjauspalvelu äkillisiin terveydellisiin ongelmiin.
- Palvelee ympäri vuorokauden.

## 7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön palveluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus palvelun vastuuhenkilölle eli sosiaaliohjauksen johtavalle ohjaajalle Jarmo-Ahti Karppiselle. Tilanteessa voi myös kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen (katso kohta sosiaali- ja potilasasiamies). Tyytymättömyystilanteissa voi olla yhteydessä suoraan sosiaaliohjaajiin tai omaan sosiaalityöntekijään tilanteen selvittämiseksi.

Muistutukseen vastaamiselle on asetettu kuukauden vastaamisaika muistutuksen saapumisesta yksikön tietoon. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Kantelun voi tehdä ilman muistutustakin, mutta muistutus on usein nopeampi tapa saada selvitys tilanteeseen. Toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

Lisätietoa aiheesta, sekä tarkemmat ohjeet muistutusten ja kanteluiden ja tekemiseen löytyy osoitteesta: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/tyytymattomyys-hoitoon-tai-palveluun>

## 8 Palvelun sisällön omavalvonta

Vammaisten asumispalveluiden sosiaaliohjauksen omavalvontasuunnitelma sisältää tietoa liittyen asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoa, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan, ravitsemukseen, hygienia käytäntöihin. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa käsitellään riskienhallintamenettelyjä sekä turvallisuusasioita. Sosiaaliohjaukseen on nimetty omavalvontavastaava; Pia Hirvonen.

### 8.1 Palvelun saatavuuden määraajat

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat:

## Helsinki

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiseksi (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotukiasiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

### 8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

#### Terveys- ja sairaanhoito

Sosiaaliohjauksen asiakkaat käyttävät valitsemiaan julkisen tai yksityisen terveydenhuollon palveluita. Sosiaaliohjaaja auttaa tarvittaessa palveluihin hakeutumisessa ja oikeiden palveluiden löytämisessä. Sosiaaliohjaaja voi mennä mukaan terveydenhuollon tapaamisiin asiakkaan näin toivoessa. Sosiaaliohjaaja on paikalla esim. henkisenä tukena tai auttamassa asiakasta ilmaisemaan itseään ja kertomaan tarpeistaan. Sosiaaliohjaaja voi tukea asiakasta terveydenhoidossa muistuttamalla tätä sovitusta tapaamisista ja terveydenhoidon ammattilaisilta saamista hoito-ohjeista.

#### Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Vammaisten asumispalveluille on laadittu Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelujen laatutaso, joka ohjaa yksiköiden toimintaa sekä asiakastyötä.

Sosiaaliohjauksen asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan asiakkaaksi hakeutumisen yhteydessä arviointipalaverissa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Sosiaaliohjauksen tuetun asumisen asiakassuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan tilannetta ja laaditaan sen myötä tavoitteita. Suunnitelman tekemisen tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja toimintakykyä. Asiakkaat osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja arvioimiseen oman toimintakykynsä puitteissa. Kaikki asiakasta koskevat suunnitelmat tallennetaan Apotti -asiakastietojärjestelmään.

Sosiaaliohjaajat ohjaavat asiakkaita tarvittaessa mielekkään harrastustoiminnan ja vapaa-ajan suunnittelussa. Sosiaaliohjaajat ehdottavat toimintaa asiakkaan toiveista ja tarpeista lähtöisin, toiminta voi olla esimerkiksi vertaistukiryhmiä, urheiluharrastuksia tai käsityöryhmiä. Sosiaaliohjaaja voi auttaa asiakasta reitin opettelussa uuteen harrastukseen ja tarvittaessa mennä mukaan tutustumaan.

#### Ravitsemus

Sosiaaliohjauksen asiakkaalla on vastuu oman ruokahuollon järjestämisestä ja toteutumisesta. Vaikka vastuu ruokahuollosta on asiakkaalla itsellään, tuetaan asiakkaita yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaiden kanssa voidaan käydä kaupassa ja ohjata tekemään edullisia ja terveellisiä valintoja. Toisten asiakkaiden kanssa voidaan laatia yhdessä ostoslistaa tai harjoitella

ruokabudjetista kiinni pitämistä. Tarvittaessa muistutetaan säännöllisen ruokailun tarpeellisuudesta.

Koska asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan, ei sosiaaliohjausta koske elintarvikelakiin perustuva Omavalvontasuunnitelma Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimipisteille.

#### Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Sosiaaliohjauksessa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Konsultaatioapua saa kaupungin hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Sosiaaliohjaajilla on tehtävässä vaadittava rokotesuoja.

Sosiaaliohjaus tapahtuu pääasiassa asiakkaiden kodeissa, joten hygieniataso on vaihtelevaa. Sosiaaliohjaajilla on aina mukana käsihuuhdetta, jota käytetään asiakkaille saavuttaessa ja sieltä poistuttaessa. Kaikissa tilanteissa noudatetaan hyvää hygieniää ja käytetään tarvittavia suojavälineitä, kuten käsineitä. Sosiaaliohjauksessa noudatetaan Helsingin kaupungin ohjeistuksia maskien ja muiden suojusvälineiden käytöstä. Henkilökunta tulee työpaikalle ainoastaan terveenä. Myös asiakkaita tiedotetaan koronaan liittyvistä ohjeistuksista ja niiden vaikutuksista sosiaaliohjauksen toteutukseen.

Asiakkaiden terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan säännöllisessä kanssakäymisessä. Asiakkaita muistutetaan ja neuvotaan henkilökohtaisen hygienian hoidosta ja ohjataan asuntojen siisteyden ylläpidossa yksilöllisten tarpeiden mukaan.

#### Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö, apuvälineet

Sosiaaliohjauksessa autetaan asiakkaita tarvittaessa terveydenhuollon laitteiden ja apuvälineiden hankinnassa ja huoltoon viemisessä. Näiden laitteiden turvallisen käytön neuvonta kuuluu terveydenhuollon ammattilaisille.

## 9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

### 9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Asumisen sosiaaliohjauksessa on yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö.

Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa on otettu huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

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

Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystoimen lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

## 9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Asumispalvelujen sosiaalihoajaajat ovat sosionomeja (AMK), tai aiempi soveltuva sosiaalialan ammattitutkinto. Ohjaajilla on kokemusta mielenterveys-, päihde-, ja vammaistyöstä sekä neuropsykiatrisesta valmennuksesta.

Sosiaalihoajaaja	11
Johtava ohjaaja	1

Asumisen sosiaalihoajauksessa ei ole sijaisuusmahdollisuutta. Loma- sekä muina poissaoloaikoina työssä olevat sosiaalihoajaajat hoitavat mahdolliset akuutit asiakastilanteet poissaolevien puolesta.

## 9.3 Rekrytointi

Asumispalvelujen sosiaalihoajauksen rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Tilapäistä työvoimaa esim. poissaolotilanteisiin ei käytetä työn luonteesta johtuen.

## 9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Kuten riskienhallintaa koskevassa kappaleessa tullut ilmi, asumisen sosiaalihoajauksessa esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta yhdessä henkilöstön kanssa. Kaikista tehdyistä ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Sosiaali- ja terveystoimialan johto saa säännöllisesti tiedot yksiköstä tulleista ilmoituksista sähköisten järjestelmien kautta.

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa henkilöstöä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Asumisen sosiaalihoajauksen työntekijät ovat velvollisia tekemään havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista, kuten vioista ja puutteista, turvallisuuspoikkeamailmoituksen Työsuojelupakki-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee kaikki työntekijöiden tekemät ilmoitukset Työsuojelupakissa ja kirjaa sinne tapauksen syntyyn myötävaikuttaneet tekijät sekä toimenpiteet, joilla tapahtuma voidaan jatkossa estää. Turvallisuuteen liittyvissä asioissa voidaan konsultoida myös toimialan turvallisuusjohtoa, työsuojelua sekä työterveyshuoltoa.

Asumisen sosiaalihoajauksen henkilöstö vastaa tahollaan toimintansa asiakasturvallisuudesta. Työntekijät käyvät säännöllisesti ensiapukoulutuksissa. Henkilökunta ylläpitää ja kehittää ammattitaitoa myös täydennys- ja lisäkoulutuksilla, kuten mielenterveys- ja päihdekoulutukset, jotka osaltaan vaikuttavat asiakasturvallisuuteen. Intranetistä löytyy myös henkilökunnan käytettävissä oleva asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakasturvallisuudesta ja toimialan toiminnasta turvallisuuden edistämiseksi.

Henkilöstö osallistuu vuosittain tehtävään vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaaratekijät.



## Helsinki

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen on olennainen osa turvallisuutta. Uusille työntekijöille on laadittu Perehdytys-kansio Teams-sovellukseen, jota päivitetään säännöllisesti mahdollisilla uusilla tiedoilla. Tämän lisäksi jokaiselle uudelle työntekijälle on nimetty vastuuperehdyttäjä mutta edellisestä huolimatta jokainen työntekijä ohjaa ja neuvoo uusia työntekijöitä.

### 9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan pääasiassa työterveyshuollossa. Helsingin kaupungin työntekijöille kausi-influenssarokotuksia annetaan myös eri työpisteissä aiemmin ilmoitetun aikataulun mukaisesti. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Työntekijät antavat esimiehelle selvityksen rokotteen ottamisesta. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutusopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

## 10 Tukipalvelut

### 10.1 Toimitilat

Sosiaali- ja terveystoimen toimitilat jakaantuvat käyttötarkoituksen ja tilatyypin mukaan. Toimialalle vuokrattuja toimitiloja ja niihin liittyviä vuokra- ja muita kiinteistöjen ylläpitoon liittyviä sopimuksia sekä erilaisia toimitiloihin liittyviä muutos- tai korjaushankkeita hallinnoidaan keskitetysti toimialan tilapalveluissa. Helsingin kaupungin palvelukartasta löytyvät tiedot kaikista vammaisten asumispalveluiden toimipisteistä sekä siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartta osoitteessa: <https://palvelukartta.hel.fi/>

Asumisen sosiaaliohjauksella ei ole varsinaisia toimistotiloja käytössään, koska asiakastyö tapahtuu pääasiallisesti asiakkaiden kotona tai muissa tiloissa kuten kirjastot. Hämeentien ryhmäkodin yhteydessä olevassa kerhotilassa on kuitenkin huone nimettynä sosiaaliohjaajien käyttöön. Tätä tilaa sekä muita kaupungin varattavissa olevia toimistotiloja voidaan varata asiakastapaamisiin tarvittaessa. Hämeentien kerhotilan osoite on Toukolankatu 2. Työyksikön virallinen osoite on Laajasuontie 33 A 15 00320 Helsinki.

### 10.2 Ympäristötyö

Sosiaali- ja terveystoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

## Helsinki

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoipaikkaan. Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Työntekijät ohjaavat asiakkaita tarvittaessa kotikäynneillä jäteasioissa sekä ns. ongelmajätteen käsittelyssä (maalit, lääkkeet, aerosolit, sähkölaitteet.)

### 11 Tietoturva ja tietosuoja

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet>. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla. Tarvittaessa tietosuoja-asioissa voi kääntyä suoraan toimintayksikön johtajan tai sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen.

Omavalvonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omavalvonnan kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Omavalvonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesimiehet erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

Työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

#### 11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa. Vammaisten asumispalvelun sosiaaliohjauksen tietosuojakäytäntöjen selvitys löytyy omavalvontasuunnitelman lopusta. **(Liite 3).**

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Vammaisten asumispalveluiden sosiaaliohjauksen selvitys tietosuojakäytännöistä	2.3.2020 (päivitetty 10.12.2022)

## 11.2 Potilas- ja asiakastietojen käsittely

Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystietojärjestelmien potilasasiakirjojen tietosuojat”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Lähiesimies valvoo sosiaaliohjauksen toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Toimialan tietohallinto ja sosiaaliohjauksen esihenkilö valvovat henkilötietojen käsittelyä sekä vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan.

Käytössä tietoturvasäiliö, johon kaikki tarpeettomat, asiakkaita koskevat asiakirjat hävitetään.

## 11.2 Tietosuojavastaava

Sosiaaliohjauksen tietosuojakysymyksiin vastaa esihenkilö.

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavalta voit kysyä lisää tietosuojasta ja henkilötietojesi käsittelystä Helsingin kaupungilla:

Tietosuojavastaava  
Kaupunginkanslia  
Hallinto-osasto  
PL 1  
00099 Helsingin kaupunki  
tietosuoja(a)hel.fi  
09 310 1691 (puhelinvaihde)

Tietosuojavastaava: Kangas Tiina, p. 09 310 36168

## 12. Seuranta, päivitys ja raportointi

Toimialatason omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan ja seurataan kehittämisen tuessa. Toimialan johdolle tuotetaan kerran vuodessa toteumaraportti. Palvelukokonaisuuksien johdolle raportoidaan palvelukokonaisuuksittain ainakin kerran vuodessa. Muu linjajohto seuraa omaa toimintaansa.

Sosiaaliohjauksen omavalvontasuunnitelma tarkistetaan aina vuosittain ja se päivitetään tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä arvioidaan suunnitelman toteutumista ja kehittämistarpeita, sekä tehdään tarpeelliset muutokset. Kehittämistarpeet liittyvät omavalvontasuunnitelmassa kuvattuihin riskitekijöihin.

**Helsinki**


### 13. Arkistointi

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

### 14. Suunnitelman hyväksyntä

Helsingissä 12.04.2023

VS. vammaisten asumispalvelupäällikkö, Härkönen Soile



Johtava ohjaaja, Jarmo-Ahti Karppinen

Lisätietoja:

Jouko Ranta, laatuasiantuntija, p. (09) 310 76510, [jouko.ranta@hel.fi](mailto:jouko.ranta@hel.fi)

Minna Säilä, erityissuunnittelija, p. (09) 310 43935, [minna.saila@hel.fi](mailto:minna.saila@hel.fi)

### Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesimies tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kuukauden kuluessa. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimies) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. esimieskokouksen käsittelyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on siitä ilmoitusvelvollisuus työnantajalle. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) ja
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää SPro:n ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

SPro:n kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös linjajohdon kaikille esimiehille (myös palvelukokonaisuuksien johtajille).

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaoljen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimiehille) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla.

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.

## Helsinki

- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

Hallinnon kehittämisspalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

### Liite 3 Asumisen sosiaaliohjauksen tietosuojaan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuoja-asetus) astui voimaan 25.5.2018. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Vastuu tietosuojaan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen perusteella. Hän neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuoja-asioiden vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuoja-asioissa. Lisäksi jokaisen henkilökäsitelmän osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

Sosiaaliohjaus osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden tällä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa osana omavalvontasuunnitelmaa. **Pääperiaatteena on, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti ja asiakkaiden henkilötiedoista pidetään mahdollisimman hyvää huolta.**

#### Tietosuoja

Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista. Ihmisten henkilötietoja tulee vammaisten asumispalveluissa käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Henkilötietoja ovat tiedot, joiden perusteella henkilö voidaan tunnistaa joko suoraan tai välillisesti yhdistämällä yksittäinen tieto johonkin muuhun tietoon. Henkilötietoja ovat esimerkiksi asiakastiedot, valokuva, henkilötunnus ja puhelinnumero.

Vammaistyössä on käytössä asiakastietojärjestelmä, Apotti. Esimies myöntää työntekijöille Apotti -käyttöoikeuden aina työsuhteen mittaiseksi. Mikäli työntekijän työsuhde päättyy, poistaa esihenkilö käyttöoikeuden viipymättä.

Jokaisella työntekijällä on oma, henkilökohtainen käyttäjätunnus Apotti asiakastietojärjestelmään. Tunnusta ei saa luovuttaa ulkopuolisille. Saatuaan Apotin käyttöoikeudet, työntekijä sitoutuu noudattamaan erityistä huolellisuutta asiakastietojärjestelmän käytössä sekä olemaan käyttämättä järjestelmää muuhun kuin työtehtäviensä hoitoon. Työntekijä hankkii myös Sote ammattikortin, mitä käytetään Apottiin kirjautumiseksi. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijän käyttöoikeudet ovat tehtävien mukaiset ja ajantasaiset.

Käyttöoikeuden saatuaan työntekijä sitoutuu käsittelemään vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin hänellä on asiakassuhde tai muu perusteltu syy. Työntekijän vaitiolovelvollisuus koskee kaikkea asiakastietojärjestelmässä olevaa tietoa.

Asiakkaita koskevien tietojen käsittely vaatii aina ammatillista harkintaa. Työntekijän tulee kyetä arvioimaan, mitä tietoja hän todella tarvitsee työtehtäviensä hoitamiseen. Asiakaskertomukseen kirjataan ainoastaan asiakkaan hoidon ja palvelun kannalta oleelliset asiat. Asiakasta koskevat tiedot päivitetään viipymättä ja päivittäiskirjaukset tulee tehdä mahdollisimman reaaliaikaisesti.



## Helsinki

Esihenkilö vastaa siitä, että kaikki työntekijät saavat riittävän perehdytyksen Apotti -asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä vammaistyön kirjaamiseen liittyviin sovittuihin toimintatapoihin. Työntekijä käy apottikoulutuksen. Jokaiseen toimipisteeseen on nimetty myös Apotti-tukihenkilöitä, jotka auttavat työntekijöitä järjestelmän käyttöön ja asiakastietojen dokumentointiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliohjauksen Apotti-tukihenkilöinä toimivat Pia Hirvonen ja Jenni Suuronen.

Apotin tukiportaalista löytyy ohjeita, oppaita, koulutusvideoita sekä harjoitteluympäristö. Sosiaali- ja terveystoimialan intranetistä löytyy myös Tietosuojakäsikirja, joka on kattava oheistus kaikille henkilötietoja käsitteleville työntekijöille.

### Tietoturva

Tietoturva tarkoittaa toiminnassa käytettävien tietojen turvaamista vääristymiseltä ja asiattomalta käytöltä, sekä varmistamista, että tiedot ovat saatavilla, kun niitä tarvitaan. Käsiteltiinpä henkilötietoja asiakastietojärjestelmissä, paperilla, kuvina tai keskustelemalla, tulee työntekijöiden varmistaa, etteivät tiedot joudu ulkopuolisten käsiin.

Asiakasta koskevat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmä Apottiin. Tarpeettomat asiakasta koskevat asiakirjat hävitetään, viemällä ne tietoturvasäiliöön. Asiakirjoja ei hävitetä silppuamalla.

Työntekijät kirjautuvat ulos työasemilta aina kun poistuvat koneen ääreltä tai lopettavat työskentelyn. Työasemia ei saa jättää auki, jotta asiakastiedot eivät päädy ulkopuolisten käsiin. Asiakkaasta ja hänen asioistaan keskusteltaessa tulee huolehtia, etteivät tiedot päädy ulkopuolisten tietoon. Työntekijöiden vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päätyttyä. (Asiakaslaki 14 §, 15 §).

Mikäli asumisen sosiaaliohjauksen esihenkilö katsoo, että on perusteltua syytä tarkistaa työntekijän asiakas- tai potilastietojen käsittelyä, hän voi ottaa yhteyttä tietosuojalakimieheen. Asiakastietojen käsittelystä annetun lain 20 §:n 4 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien tulee seurata ja valvoa, että sen antamaan palveluun liittyvä tietosuoja ja tietoturva toteutuvat. Jos joku on lainvastaisesti käsitellyt asiakastietoja, tulee asianomaisen palvelujen antajan ryhtyä oma-aloitteisesti tarvittaviin toimenpiteisiin.

### Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Tietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Rekisteröidylle tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (13 §) edellyttää, että asiakasta tulee informoida tietojen käsittelystä ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa sosiaalihuollon toimijoille tietoa. Asiakkaalla on oikeus saada tietää:

- Kuka on rekisterinpitäjä
- Miksi tietoja tarvitaan
- Mihin tietoja käytetään
- Mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan
- Miten asiakas voi käyttää henkilötietolaissa tarkoitettuja oikeuksiaan

Käyttötarkoitussidonnaisuus huomioidaan aina tietoja käsiteltäessä ja tiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näiden tarkoitusten

## Helsinki

kanssa yhteen sopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava olennaisia ja rajoitettuja niihin tarkoituksiin, joita varten niitä kerätään. Käytettävän tiedon määrä minimoidaan. Tietojen on oltava täsmällisiä, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot tulee korjata tai poistaa. Tietoja saa säilyttää ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Tietoja käsitellään tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, tiedot tulee suojata luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingoittumiselta.

### Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä

Työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta.

Asumisen sosiaaliohjauksen esihenkilöllä on Laajasuontiellä lukollinen kaapisto, jossa säilytetään työntekijöiden asiakirjoja. Pääsääntöisesti henkilöstöhallinnon päätökset tehdään tietoturvalisessä Sarastia järjestelmässä.

### Vaitiolovelvollisuus

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Asiakkaasta saatuja tietoja käytetään palvelun antajan toiminnassa eikä niitä luovuteta luvattomasti ulkopuolisille. Tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai nimenomaisen lainsäädännön nojalla. Tietoja voidaan antaa täysi-ikäisen asiakkaan suostumuksella edellyttäen, että hän ymmärtää suostumuksen merkityksen. Jos suostumusta ei voida saada taikka jos asiakas tai hänen laillinen edustajansa kieltää tiedon luovuttamisen, voidaan kuitenkin tietyin edellytyksin antaa salassapitovelvollisuuden estämättä tietoja, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi, toteuttamiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 §).

### Henkilörekisterit

Kuhunkin rekisteriin kirjataan vain ne tiedot, jotka on määritelty siihen kerättäviksi ja tietoja saa käyttää siihen rekisteriin kuuluvia työtehtäviä tekevä työntekijä omien työtehtäviensä laajuudessa. Rekisteriselosteessa olevat tiedot ovat osa niistä tiedoista, jotka rekisterinpitäjän tulee kertoa rekisteröidyille. Muut tiedot annetaan rekisteröidyille kaupungin Internet-sivuilla.

Rekisteröidyllä on oikeus saada vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Kaupungin palvelujen käyttäjä voi pyytää jäljennökset omista tiedoistaan. Omat tiedot on oikeus saada maksutta. Jos henkilö kuitenkin pyytää useampia jäljennöksiä, kaupunki voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun. Asiakkaan itsensä pyytämät tiedot tulee toimittaa hänelle ilman aiheetonta viivytystä, kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Henkilötietopyyntöjen käsittelyprosessi on ohjeistettu toimialan Tietosuojakäsikirjassa.

### Tietojen luovutus rekisteröidylle

Henkilötietolain 26 §:ssä on määritelty henkilölle tarkastusoikeus henkilörekisteriin. Asiakkaalla on siis oikeus saada selvitys siitä, mitä tietoja hänestä on viety henkilörekisteriin. Asiakkaalla on myös oikeus vaatia itseään koskevien asiakastietojen korjaamista, jos ne hänen mielestään ovat

kyseessä olevan palvelun tai etuuden antamisen kannalta virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita.

### Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

Mikäli kaupunki ei hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, kaupungin on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja. Rekisteröity saa vaatia puutteellisten tietojensa täydennystä, muun muassa toimittamalla lisäselvitystä. Se, onko tiedoissa puutteellisuuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

### Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

Jos asiakas haluaa tarkastella omia henkilötietojaan, joita ei löydä sähköisistä palveluista (esim. Helmet tai Omakanta), voi hän tehdä tarkastuspyynnön Helsingin kaupungille. Asiakkaalla on myös oikeus vaatia omia virheellisiä tietojasi oikaistavaksi ja puutteellisia tietoja täydennettäväksi.

Kaupungin Internet-sivuilla ohjeistetaan tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseen. Palveluun kirjaudutaan [asiointi.hel.fi](https://www.hel.fi/asiointi) kautta. Pyyntö ohjautuu asiakkaan valitsemalle toimialalle, virastolle tai liikelaitokselle ja sen sisällä pyyntö ohjataan oikeaan rekisteriin. Tiedot toimitetaan asiakkaalle [asiointi.hel.fi](https://www.hel.fi/asiointi) kautta tai käyttäen muuta toimitustapaa. Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.

Henkilötietojen tarkastuspyynnön sekä henkilötietojen korjausvaatimuksen voi tehdä kaupungin sähköisen asiointipalvelun kautta:

- **Henkilötietojen tarkastuspyyntö:** <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/asiointipalvelu?id=4216>
- **Henkilötietojen korjausvaatimus:** <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/asiointipalvelu?id=4265>

Henkilötietojen tarkastuspyynnön ja korjausvaatimuksen voi tehdä myös paikan päällä. Asioidessa täytyy olla mukana henkilöllisyystodistus. Kaikkia kaupungin toimialoja koskevat tarkastuspyynnöt ja korjausvaatimukset voi tehdä kaupungin kirjaamossa:

- Kaupungin kirjaamo: Pohjoisesplanadi 11–13

Paikan päällä asioidessa pyyntö tehdään seuraavilla lomakkeilla:

- [Henkilötietojen tarkastuspyyntö \(PDF\)](#)
- [Henkilötietojen korjausvaatimus \(PDF\)](#)

Tulostettavat lomakkeet ja lisätietoa asiasta löytyvät osoitteesta:

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja/tietosuojasta-tarkemmin>