



# Etsivän lähityön omavalvontasuunnitelma 2025

Sosiaali- ja terveystalvelut

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>4</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>6</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	7
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>9</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	9
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	9
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	10
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	11
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	11
4.3.2	<i>Ravitsemus</i>	12
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniäkäytännöt</i>	12
4.4	Lääkehoito	12
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	12
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	12
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>13</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	13
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	13
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	13
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	14
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	14
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	14
5.7	Muistutukset ja kantelut	15
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>15</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	15
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	16
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	16
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	17
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	17
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>18</b>
7.1	Toimintaympäristö	18
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	18
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	18
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	19
7.3	Ympäristötyö	19
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	19
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	19
7.5.1	Kuljetukset	19
7.5.2	Ateriapalvelut	19
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>19</b>
8.1	Raportointi	19
8.2	Arkistointi ja viestintä	20
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	20

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Etsivä lähityö
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	Etsivä lähityö tarjoaa sosiaali- ja terveysalan neuvontaa ja ohjausta Helsingin kaduilla, ruokajaoissa sekä muissa julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Etsivä lähityö kohdentaa palveluaan erityistä tukea tarvitseviin palveluiden ulkopuolella oleviin henkilöihin. Etsivä lähityö ottaa vastaan huoli-ilmoituksia sekä katuilmiöistä että yksittäisistä henkilöistä.
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omavalvontatiedon kerääminen, käsittely työyhteisössä viikoittain sekä tiedon koostaminen 3 kk välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin.
<b>YKSIKÖN VASTUUKENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	Johtava sosiaaliohjaaja Lena Pascale, 10 sosiaaliohjaajaa, 1 sairaanhoitaja

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Uppsökande närarbete
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	Uppsökande närarbete erbjuder råd och vägledning inom social- och hälsosektorn på gatan, i matshjälpen och i andra offentliga och halvoffentliga utrymmen. Uppsökande närarbete övervakar fenomen i området och tar emot meddelanden om oro.
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Samla in egenkontrollerande information, bearbeta den i arbetsgemenskapen veckovis och sammanställa informationen var 3:e månad. Egenkontrollplanen uppdateras en gång per år eller oftare vid behov.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR</b>	Ledande Socialhandledare, 10 Socialhandledarna och 1 sjukskötare.

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Etsivä lähityö etsii, tunnistaa ja tavoittaa tuen tarpeessa olevia palveluiden ulkopuolella olevia asiakasryhmiä jalkautuen Helsingin kaduille, julkisiin ja puolijulkisiin tiloihin. Etsivän lähityön tavoitteena on luoda kohdattuihin kontakti ja vahvistaa luottamusta palveluihin sekä tarvittaessa tarjota kohdatuille mm. neuvontaa ja ohjausta, psykososiaalista tukea sekä yksilökohtaista tukea asioinnissa, avun ja palveluiden piiriin hakeutumisessa.

Työskentely tapahtuu pääasiassa kohdattujen omissa elinympäristössä ja mahdollistaa ajanvarauksettoman ja anonyymin palvelun. Palvelu on suunnattu ilmeisen sosiaalihuollon tarpeessa oleviin ja erityistä tukea tarvitseviin työikäisiin, jotka eivät ole hakeutuneet palveluiden piiriin sekä ruoka-avun toimintaympäristössä tavoitettuihin kävijöihin, jotka tarvitsevat tukea palveluissa asioimisessa tai niihin hakeutumisessa. Asiakkaiden yhteydenottoihin pyritään vastaamaan saman tai seuraavan arkipäivän aikana. Palvelua on mahdollista tuottaa arkisin klo 7–18, erityisissä tilanteissa myös iltaisin, öisin ja viikonloppuisin.

Työskentelyn lähtökohtana on sekä kohdatun omat tavoitteet ja aikataulu että työntekijän käytössä oleviin tietoihin pohjaava tilannearvio asiakkaan palveluntarpeesta. Etsivä lähityö on matalan kynnyksen palvelua, joka ei lähtökohtaisesti avaa sosiaalihuollon asiakkuutta. Sosiaalihuollon tarpeessa olevat henkilöt ohjataan sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Tarvittaessa työskentely toteutetaan yhdessä asiakkaan muun viranomaisverkoston, hoitotahojen ja palveluntarjoajien kanssa. Työskentelyn kesto määrittyy asiakkaan tarpeiden mukaan ja päättyy yleensä asiakkaan päästessä palvelujen piiriin.

Etsivä lähityö tekee yhteistyötä laajasti eri helsinkiläisten toimijoiden asiakkaiden osallisuutta edistävien toimintojen kanssa. Lisäksi etsivä lähityö kerää tietoa asiakasryhmien elinoloista, alueellisista ilmiöistä sekä palveluiden kyvystä vastata asiakasryhmän tarpeisiin. Etsivä lähityö ottaa vastaa etenkin anonyymejä huoli-ilmoituksia sekä yksittäisistä ihmisistä että muista kaupungin katuilmioista.

Etsivä lähityö on moniammatillinen työyhteisö, jossa toimii sairaanhoitaja, 10 sosiaaliohjaajaa sekä johtava sosiaaliohjaaja. Etsivässä lähityössä toimitaan työpareina ja kukin työpari vastaa omista alueistaan: Itä-Helsinki, Pohjois-Helsinki, Länsi-Helsinki, Etelä-Helsinki sekä ruokajakeluihin jalkautuva etsivä työ.

Etsivän lähityön asiakastyöskentelyn muotoja ovat mm. neuvonta ja ohjaus (sosiaali- ja terveys), psykososiaalinen tuki, talous-, asumis- tai hoitotilanteen selvittämisen tuki, palveluihin saattaminen, tuki vastaanotolla, asiointituki, esim. etuudet, pankki- ja lupapalvelut, terveyden hoitamisen tuki, arjen tuki, tuki tukiverkoston luomiseen sekä muut osallisuuden edistämisen keinot.

## 1.2. Yksikön tiedot

Etsivä lähityö, Lännen aikuissosiaalityö, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, perhe- ja sosiaalipalvelut, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan postiosoite on PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki. Käyntiosoite on Toinen Linja 4 A.

Toiminnan vastuuhenkilö: Lena Pascale, johtava sosiaaliohjaaja, puh. 0931033849

Pohjois-Helsinki sosiaaliohjaajat

09 3102 4320 ja 09 3104 3399

Länsi-Helsinki sosiaaliohjaajat

09 3104 3131 ja 09 3104 1067

Itä-Helsinki sosiaaliohjaajat

09 3102 4324 ja 09 3104 5296

Etelä-Helsinki sosiaaliohjaajat

09 3104 1117 ja 09 3102 4321

Ruoka-avun sosiaaliohjaajat

09 310 45439 ja 09 310 45438

Sairaanhoidtaja

09 3103 8636

## 2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: "Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella." Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen tehtävänä on lisätä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta järjestämällä oikea-aikaisesti asukkaiden palvelutarpeita vastaavia palveluja. Etsivä lähityö on ennalta ehkäisevää ja matalan kynnyksen palvelua joka vahvistaa kohdattujen yhdenvertaisuutta, osallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia tavoittamalla ja tukemalla palveluiden ulkopuolella olevia ihmisiä heidän omissa elinympäristöissään.

Etsivä lähityö tarjoaa luottamuksellisuuteen pohjautuvaa yksilöllistä neuvontaa, ohjausta ja tukea asioinnissa ja palveluihin hakeutumissa mahdollisimman kynnyksettömästi. Etsimme yhdessä kohdatulle sopivimman palvelun ja tarvittaessa autamme asioinnissa ja saatamme palveluun rinnalla kulkien. Kohtaamme ihmisen kokonaisvaltaisesti ja mahdollistamme anonyymin kohtaamisen.

Yhteisen työskentelyn lähtökohtana on vapaaehtoisuus, hyvinvointia lisäävä voimavara- ja ratkaisulähtöinen toiminta sekä ihmisten ja alueiden erityistarpeet. Toimintaamme ohjaa haittoja ehkäisevä sekä vähentävä työote. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta ja meille on tärkeää voida tarjota asiakkaalle kuulluksi tulemisen kokemus.

Etsivä lähityö pyrkii helpottamaan asiakkaan avun vastaanottamista edistämällä asiakasryhmien ja asukkaiden turvallisuuden tunnetta näkyvällä läsnäololla kaduilla ja muissa julkisissa tiloissa olemalla valmis tarjoamaan tukea oikea-aikaisesti. Asiakkaan omassa elinympäristössä tapahtuva kohtaaminen voi tarjota mahdollisuuden virastoja neutraalimpaan ja tasa-arvoisempaan kohtaamiseen.

Etsivä lähityö toimii proaktiivisesti ja ennakkoiden ottamalla arvostavasti ja kunnioittavasti kontaktia tuen tarpeessa oleviin ihmisiin sekä heidän elinympäristössään vaikuttaviin toimijoihin. Kohdatulle luodaan tarvittaessa hänen hyvinvointiaan ja luottamusta edistäviä yhteyksiä ja kontakteja. Tärkeimpiä tuen muotoja ovat luottamuksen rakentaminen ja psykosiaalinen tuki.

Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti parityönä ja työkäytännöt mahdollistavat joustavan, luovan ja nopeaan tilannearvioon pohjautuvan reagoinnin asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin. Etsivä lähityö rakentaa ja ylläpitää aktiivisesti laajaa asiakasryhmiään palvelevaa verkostoyhteistyötä yhdessä soteperin, järjestöjen, yksityisten sekä muiden toimialojen ja viranomaisten kanssa.

Palveluiden ulkopuolelle jääneiden asiakkaiden palvelupolkujen toimivuus pyritään turvaamaan, ja rakenteellisen sosiaalityön keinoin kehittämään palvelujen asiakaslähtöisyyttä.

Etsivä lähityö edistää toiminnassaan ihmisten hyvinvointia ja terveyttä ympäristöä huomoiden sekä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten. Henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta huolehditaan kaupungin toimintamallien mukaisesti. Etsivä lähityö edesauttaa toiminnallaan osaltaan Helsingin kehittymistä turvallisiksi ja sosiaalisesti tasapainoisiksi kaupungiksi.

Etsivä lähityö noudattaa toiminnassaan Helsingin kaupungin yhteisiä eettisiä periaatteita ja arvoja, kuten edellä esitetyt asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys.

## 3 Riskien hallinta

Asiakas- ja työturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskienhallintaan, jonka lähtökohtana on tunnistaa ennalta turvallisuutta vaarantavat asiat. Sekä henkilöstö, että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun tai turvallisuuteen liittyviä epäkohtia tai riskejä. Etsivässä lähityössä tunnistettuja riskejä ovat pitkään jatkuva seisominen ja kävely, jotka kuormittavat työntekijöiden tuki- ja liikuntaelimiä aiheuttaen esimerkiksi jalkoihin rasitusvaurioita. Riskiä ennalta ehkäistään työn tauottamisella sekä työnantajan hankkimilla työkengillä. Toinen oleellinen riski on työskentely julkisissa tiloissa, jossa kohtaamiemme ihmisten lisäksi on myös muita ulkopuolisia henkilöitä. Muita tunnistettuja riskejä katutyössä sekä julkisissa ja yksityisissä tiloissa työskentelyssä ovat mm. työn ennakoimattomuus, hätäuloskäyntien ja poistumisreittien ennakoimattomuus (liikkuva työ), sääolosuhteet ja liukastuminen, asiattomasti/väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas tai muut kohteessa olevat henkilöt tai lemmikkieläimet, tartuntataudit ja pistovaara (kuten esim. neulat) sekä epäilyttävät esineet ja aineet, autokuljetukseen liittyvät riskit (liikenneonnettomuus) sekä asiakkaan tietoturvan vaarantuminen julkisissa tiloissa työskennellessä.

### 3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arvioinnin avulla työpaikka tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaara- ja kuormitustekijät sekä suunnittelee niihin liittyvät hallintatoimenpiteet. Vaarojen arviointi on lakisääteinen tehtävä (Työturvallisuuslaki 738/2002) ja sen tekemisestä vastaa esihenkilö. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset.

Vaarojen arviointi tehdään Työsuojelupakki-järjestelmään ja se päivitetään aina kun työympäristössä ja työn tekemisessä tapahtuu isompia muutoksia, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Vaarojen arviointi tulee olla tehtynä/päivitettyä aina ennen työterveyshuollon tekemää työpaikkaselvitystä. Etsivän lähityön osalta vaarojen ja riskien arvioinnin toteuttaa esihenkilön ja YT-vastaavan lisäksi koko tiimi. Vaarojen ja riskien johtopäätelmät on kirjattu turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan.

Etsivässä lähityössä vaarojen arviointi toteutetaan lähettämällä työsuojelupakin kautta kysely koko tiimille. Erikseen nimetty työryhmä, joka koostuu esihenkilöstä, yhteistoimintavastaavasta ja molempien työmuotojen edustajista (Etsivä työ ja ruoka-avun etsivä työ) koostavat tiimin vastauksista vaarojen arvioinnin, joka käsitellään yhdessä koko tiimin kanssa. Vaarojen arvioinnin tavoitteena on tunnistaa ja poistaa havaitut vaaratekijät. Kaikkien vaara- ja kuormitustekijöiden poistaminen ei kuitenkaan ole aina mahdollista ja niissä tapauksissa pyritään minimoimaan kyseinen riski. Tunnistettuihin riskeihin vaikutetaan tarkistamalla ohjeistuksia sekä tarvittavia koulutuksia tai työvälineitä. Toteutettavat toimenpiteet kirjataan

Työsuojelupakkiin tunnistettujen vaaratekijöiden yhteyteen. Toimenpiteen kuvauksen lisäksi kirjataan määräaika, mihin mennessä toimenpide toteutetaan sekä vastuuhenkilö. Riskien ehkäisyyn vaikutetaan myös arvioimalla vaaroja ja riskejä arkityössä sekä käsittelemällä poikkeustilanteet säännöllisesti tiimikokouksissa Etsivän lähityön toimintaohjeiden ja turvallisuuskansion tuella. Havaitessa uuden työturvallisuusriskin, jota ei ole huomioitu vuosittain tehtävässä vaarojen arvioinnissa, työntekijä on velvollinen ilmoittamaan tästä esihenkilölle. Työturvallisuus on jokaisen työntekijän oikeus.

Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn kuuluu vaarojen arvioinnin ohella uhka- ja väkivaltatilanteiden tunnistus, henkilöstön perehdytys, koulutukset haastaviin asiakastilanteisiin, menettelytapaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen sekä toimintaympäristön tuntemus ja kenttätöön suunnittelu.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvallisuusohjeet ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin sekä kentällä tehtävän työn turvallisuusohjeisiin. Henkilöstöä ohjeistetaan tekemään aina ilmoitus vaara- ja uhkatilanteista sekä epäasiallisesta käyttäytymisestä, jotka voivat kohdistua niin henkilökuntaan kuin asiakkaisiin. Turvallisuuspoikkeamista (läheltä piti -tilanteet, havaitut vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet) tehdään ilmoitus Työsuojelupakkiin ja ne käydään läpi esihenkilön kanssa ja tarvittaessa työyhteisössä. Tarvittaessa esihenkilö on vaara- ja uhkatilanteen aiheuttaneeseen asiakkaaseen yhteydessä ja sopii asiointitavasta jatkossa. Äärimmäisessä tilanteessa tehdään rikosilmoitus.

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.

Etsivässä lähityössä tunnistettuja tapaturmariskejä pienennetään mm. seuraavin keinoin: Työparina tehtävä kenttätö ja sen toimivuuden tukeminen sekä jatkuva työn ja riskien ennakointi arjessa, Kontaktin välttäminen uhkaaviin asiakkaisiin, liikenneturvallisuudesta huolehtiminen, hyvän järjestyksen pitäminen toimitiloissa ja autossa, kaatumis- ja putoamisvaaroja ehkäiseminen asianmukaisella ennakkoinnilla ja tilanteeseen sopivien kenkien ja suojavarusteiden käyttäminen (myös pistokäsineet), hätäuloskäytien ja reittien selvittäminen ennestään vieraisissa paikoissa, laitteiden ja työvälineiden kunnossa pitäminen (esim. puhelin ladattuna ja 112-sovellus asennettuna), sekä huoltamalla ja tarkistamalla niitä määräajoin (myös ajoneuvot), riittävästä valaistuksesta huolehtiminen, taskulamppua käyttäminen maastossa ja sähköttömissä tiloissa, olosuhteiden edellyttämällä tavalla pukeutuminen (myös kengät), työn tauottaminen ja turhan kiireen välttäminen sekä tarpeen mukaan toimintaohjeiden päivittäminen.

## 3.2 Varautuminen ja valmius

Valmiuslain (29.12.2011) 12 § mukaan kunnan tulee valmiussuunnitelmin ja toiminnan etukäteisvalmisteluin varmistaa tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Keskushallinto ja toimialat sekä kaupunkikonsernin tytäryhteisöt vastaavat oman toimintansa jatkuvuuden turvaamisesta kaikissa oloissa.

Etsivässä lähityössä noudatetaan kunkin nimetyn toimipisteen turvallisuussuunnitelmia. Työntekijät osallistuvat mahdollisuuksien mukaan toimipisteensä poistumis- ja pelastusharjoituksiin sekä turvallisuuskävelyihin. Etsivän lähityön työntekijöitä kannustetaan osallistumaan tarjottuihin ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutuksiin. Etsivässä lähityössä on laadittu omaa toimintaa koskeva turvallisuuskansio sekä valmiussuunnitelma, joka on päivitetty 18.3.2024.

Liikkuvaa työtä tehdään toimipisteen lisäksi sekä avoimissa että yksityisissä tiloissa. Tämän vuoksi jokaisen työntekijän on pyrittävä jatkuvasti ennakoimaan riskitekijöitä työympäristössään. Tämä edellyttää jatkuvaa valppaana oloa. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa tavanomaisesta

poikkeavista tai epäilyttäivistä tilanteista kollegoilleen sekä tarvittaessa esihenkilölle. Lisäksi uhka- ja vaaratilanteista tulee ilmoittaa esihenkilölle ja tehdä ilmoitus työsuojelupakkiin.

Etsivässä lähityössä on varauduttu mahdollisiin sähkökatkoksiin (mm. varavirtalähteillä) ja toimintaa pyritään jatkamaan tarpeen mukaisesti myös poikkeustilanteissa. Vedenjakeluhäiriöihin ei olla varauduttu työyksikkö tasolla. Joditabletit löytyvät kunkin työparin nimetyltä toimipisteeltä.

### **3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen**

Etsivässä lähityössä käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Rekisteröidyn oikeudet ja niiden toteuttaminen sekä tietosuojaselosteet löytyvät Helsingin kaupungin verkkosivuilta. Jokainen Etsivän lähityön työntekijä antaa tarvittaessa Etsivän lähityön kohtaamille henkilöille tietoa tietojen käsittelystä.

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä sisällytetään DigiABC-valmennus perehdytyspakettiin. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakas- ja potilastiedon kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta.

Etsivän lähityön perehdytykseen kuuluu tietosuojakäsikirjaan perehtyminen itsenäisesti. Esihenkilön lisäksi työpari perehdyttää uudelle työntekijälle käytännössä kirjaamisen, suojatun sähköpostin sekä turvatulostimen käytön, miten ja millaisia muistiinpanoja mihinkin järjestelmään voi tehdä sekä tietojen luovuttamisen ja miten henkilöllisyys todennetaan. Etsivässä lähityössä käytetään henkilötietojen tiedonkulussa suojattuja järjestelmiä kuten puhelut, Apotti, suojattua sähköpostia ja Collabroomia. Etsivässä lähityössä käydään vuosittain läpi tiimipalaverissa kirjaamiseen liittyvät käytännöt sekä nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön kirjaamisopas.

Havaittuaan tietoturvaloukkauksen työntekijät ovat yhteydessä omaan esihenkilöön, joka ilmoittaa tietoturvaloukkauksista toimialan ohjeiden mukaisesti.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti [sote.tietosuoja@hel.fi](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

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



# 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

## 4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa työssään huomaamistaan epäkohdista tai ilmeisen epäkohdan uhistasiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; terveydenhuollon ammattihenkilöstöä 559/1994). Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua tai asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia piirteitä toimintakulttuurissa.

Ohjeistamme ja kannustamme henkilöstöä tekemään epäkohtailmoitukset asiakkaan turvallisuutta vaarantavista tapahtumista tai epäkohdista, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Käsittelemme ilmoitukset yhteisesti yksikössämme. Hyödynnämme ilmoituksista saatua tietoa toiminnan kehittämisessä ja korjaamme tarvittaessa toimintatapojamme. Etsivässä lähityössä käytetään olemassa olevia ilmoituskanavia:

Haipro -> asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien kirjaus, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa potilaalle. Raportointi on vapaaehtoista ja syyttelemtöntä. Tapahtumia kerätään toiminnan kehittämiseksi.

SPro -> sosiaalihuollon yksiköissä asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen epäkohtien tai niiden uhkien ilmoitus. Sosiaalihuollon henkilöstöä velvoittaa laki ilmoitusten tekoon.

Työsuojelupakki -> työntekijään kohdistuva uhka- ja vaaratilanteiden ilmoitusjärjestelmä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.

### 4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Havaitessaan asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai vaaratapahtuman, työntekijä tekee viipymättä ilmoituksen asianmukaiseen ohjelmaan (SPro tai Haipro) ja käsittelee asian esihenkilön kanssa.

Työntekijään kohdistuvasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Tapahtumasta tehdään työsuojelupakki-ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja tiedot tilastoidaan nimettöminä. Esihenkilö varmistaa, että ilmoitukset täytetään asianmukaisesti. Esihenkilö täyttää kohdan toimenpiteet ja käsittelee ilmoitukset sekä täyttäjän että koottuna tietona koko työyksikön kanssa.

Etsivän lähityön tiimissä on avoin ja keskustelevali ilmapiiiri. Asioista sekä mahdollisista omavalvontalain mukaisista ilmoituksista puhutaan yhdessä joka viikkoisissa tiimikokouksissa. Lisäksi esihenkilö on helposti tavoitettavissa.

Sotepessa on käytössä asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtumailmoitus. Asiakas voi tehdä anonyymini vaaratapahtumailmoituksen, jolla voi tuoda esille palvelussa tai hoidossa havaittuja vaaratapahtumia, läheltä piti-tilanteita ja epäkohtia. Ilmoitukset ohjataan käsiteltäväksi

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

#### 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan, uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan. Ylemmälle esihenkilölle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Kaikki ilmoitukset käsitellään suullisesti yhdessä esihenkilön kanssa viikottaisissa tiimikokouksissa. Ilmoitusten kohdistuessa etsivään lähityöhön, mietitään tiimikokouksessa yhdessä esihenkilön kanssa miten havaittu epäkohta korjataan. Tapahtumasta on mahdollista keskustella esimiehen kanssa vielä erikseen ja lisäksi tapahtumaa voidaan käydä läpi vielä koko tiimin kanssa työnohjauksessa.

Haipro-ilmoitukset menevät vastaavalle ylilääkärille ja osastonhoitajalle, jotka käsittelevät ilmoitukset.

SPro	Esihenkilö ja ilmoittaja. Tarvittaessa tiimi ja työyhteisö	Tarvittaessa, mahdollisimman nopeasti	Esihenkilöt	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylempi organisaatio
Haipro	Esihenkilö ja ilmoittaja. Tarvittaessa tiimi ja työyhteisö	Tarvittaessa, mahdollisimman nopeasti	Esihenkilöt	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylempi organisaatio
Työsuojelupakki	Esihenkilö ja ilmoittaja. Tarvittaessa tiimi ja työyhteisö	Säännöllisesti vuosikellon mukaan + ilmoitusten tulon mukaan.	Esihenkilöt + yt vastaava tarvittaessa	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylempi organisaatiotaso

#### 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

Asiakkaalle tapahtuneessa vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa hänelle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta. SPro- ja Haiprojärjestelmässä on vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä.

Vakavat vaaratapahtumat käydään läpi asiassa mukana olleiden työntekijöiden kanssa ja kyseisen työyksikön sisällä. Tarvittaessa työntekijöille tarjotaan erityistä tukea tapahtuneen läpikäymiseen. Tapahtunut tilanne käydään läpi myös asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Keskustelussa annetaan tietoa muistutuksen/kantelun tekemisen mahdollisuudesta sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot.

Etsivä lähityö pyrkii omalla toiminnallaan ottamaan huomioon sen, ettei asiakkaan tai työntekijän turvallisuus vaarannu. Mahdollisessa väkivaltatilanteessa kenttätyössä otetaan tarvittaessa yhteyttä poliisiin tai vartijoihin. Etsivän lähityön työtapana on havainnoiva ja toimimme ennakoivasti. Otamme sekä asiakkaan että oman turvallisuuden huomioon jatkuvalla riski- ja tilannearviolla. Pyrimme olemaan provosoimatta sekä provosoitumatta.

Etsivän lähityön tiimissä keskustellaan asiakastyön tilanteista avoimesti ja yhteisöllisesti. Näin varmistumme, että vaaratapahtumat tulevat havaituksi vaikka itse tapahtumassa ollut työntekijä ei sitä olisi havainnut. Etsivää lähityötä tehdään parityönä ja tapana on purkaa työpäivän lopussa tehdyt työtehtävät tai ainakin mahdolliset hankalia tunteita aiheuttaneet asiakastilanteet.

Etsivän lähityön tiimistä osa on koulutettuja Hetipurkajia. Ohjeena on soittaa vaaratapahtuman jälkeen välittömästi esimiehelle, joka voi järjestää purkukeskustelun jonkun tiimin jäsenen kanssa heti tai viimeistään seuraavana päivänä.

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

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

Etsivä lähityön perustyötä on asiakkaiden tarpeiden ja hyvinvoinnin arviointi kadulla. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yhdessä asiakkaan kanssa kohtaamisissa ja yhteydenotoissa. Arviointi perustuu työntekijän havaintoihin ja asiakkaan kertoman yhdistelmään. Asiakas kohdataan tapaamisella kokonaisvaltaisesti ja tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan moniammatillisesti, jolloin sairaanhoitaja voi tarvittaessa saattaa asiakkaan terveystieteiden piiriin. Tiimin sairaanhoitajalla on kadulla mukana haavanhoitotarvikkeita ja puhtaita pistovälineitä niitä tarvitseville. Lisäksi mukana peruselintoimintojen mittaamiseen tarkoitettu välineistö.

Asiakkaan hyvinvointia pyritään edistämään tarjoamalla asiakkaalle välitöntä psykososiaalista tukea kohtaamistilanteissa sekä ohjaamalla tarvittaessa hyvinvointi- ja terveystalvveluihin, muun toimialan palveluihin tai kolmannen sektorin palveluihin. Asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä edistetään yhdessä asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa.

### **4.3.2 Ravitsemus**

Etsivä lähityö ei tarjoa asiakkaille varsinaista ravitsemushoitoa. Tarvittaessa tarjotaan suullista ohjausta ravitsemusasioissa sekä neuvontaa miten asiakas voi saada välttämättömän ravitsemuksen kaupungin palveluverkostossa.

### **4.3.3 Tartuntatautiin ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt**

Tartuntatautiin ja infektioiden osalta noudatetaan toimialan yleisiä ohjeistuksia. Koko henkilökunta on rokotettu kausi-influenssaa vastaan. Päivittäisessä käytössä on käsidesit. Lisäksi tarvittaessa käytössä on myös kertakäyttöhanskat ja kasvomaskit. Henkilökunta toimii noudattaen yleistä aseptista toimintatapaa.

Tarvittaessa asiakkaat ohjataan asianmukaisiin testeihin (mm. seksitaudit, tuberkuloosi, HIV). Etsivän lähityön sairaanhoitajalla on prosessissa HIV-testauslupien saaminen.

Epidemiatilanteissa ja tartuntatautiin epäilyissä ajoneuvot puhdistetaan tehostetusti ohjeiden mukaisesti.

## **4.4 Lääkehoito**

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

Etsivässä lähityössä ei toteuteta lääkehoitoa. Yksikön sairaanhoitajalla on ajantasaiset LOVE-luvat.

## **4.5 Laite ja tarviketurvallisuus**

Sairaanhoitajan käytössä olevat laitteet hankitaan HUS Lääkintätekniiikan kautta, jolloin laitteissa on jo merkittynä tarralla seuraava huoltoaika. Yksikön vastuhenkilö huolehtii, että laitteet tulevat huolletuksi ajallaan.

Työyksikön nimetty vastuhenkilö: Jenny Hipp

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

# 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

## 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Asiakas voi hakeutua etsivän lähityön palveluihin puhelimitse, sähköpostitse tai hakeutumalla etsivän lähityön työntekijöiden kanssa puhumaan näiden jalkautuessa. Etsivä lähityö on matalan kynnyksen palvelu eikä palvelun saamiseksi ole kriteerejä, kuten esim. kuntalaisuus tai ikä. Etsivän lähityön kanssa asioiminen ei lähtökohtaisesti avaa sosiaalihuollon asiakkuutta. Sosiaalihuollon tarpeessa olevat henkilöt ohjataan sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelulle ei ole asetettu lakisääteistä määräaikaa, mutta yhteydenottoihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, eli saman päivän tai seuraavan arkipäivän aikana.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Yksikössä tehdään suppeaa hoidon ja palvelun tarpeen tilannearviointia, minkä pohjalta arvioidaan asiakkaan tuen tarpeen kiireellisyys, kertaluontoisuus ja kesto sekä asiakkaan tarpeeseen vastaavat palvelut. Hoidon tarpeen arvioinnista vastaa yksikön sairaanhoitaja ja palvelun tarpeen arvioinnista sosiaaliohjaaja. Arvioinnit tehdään yleensä julkisissa tiloissa asiakkaan sen hetkisen tilanteen perusteella ja tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan tarvittaessa kohtaamisen yhteydessä, esimerkiksi ottamalla yhteyttä asiakkaan kanssa tai saattamalla asiakas tarkoituksen mukaiseen palveluun tai hoitoon. Tarvittaessa asiakas ohjataan sosiaalihuoltolain mukaiseen palveluntarpeen arviointiin.

Arvioinnissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Lisäksi asiakkaalle kerrotaan palveluvaihtoehdoista siten, että asiakas ymmärtää niiden sisällön ja hänellä on aito mahdollisuus tehdä valinta.

Etsivässä lähityössä ei laadita lakisääteisiä suunnitelmia.

## 5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen on sisään rakennettu etsivän työn työmuotoon. Pääsääntöisesti kaikki toiminta perustuu asiakkaan omaan suostumukseen ja vapaaehtoisuuteen. Asiakkaille kerrotaan eri vaihtoehdoista, mutta asiakas itse tekee tilanteeseensa sopivat valinnat ja päätökset. Tämän jälkeen etsivän lähityön työntekijät tukevat asiakasta tämän valinnan toteuttamisessa ja toimintakyvyn mukaan antavat asiakkaalle vastuuta hoitaa itse tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaan ohjaamisessa ja auttamisessa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään ja henkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan.

Asiakkaan oikeus yksityisyytensä kunnioittamiseen korostaa hallitusmuodon 8 §:ssä säädettyä oikeutta yksityiselämän suojaan. Käsite yksityiselämä sisältää myös henkilön yksityisyyden. Lähtökohtana tulee olla, että yksilöllä on oikeus elää omaa elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä. Asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja.

Silloin kun asiakas ei ole kykenevä antamaan suostumustaan ja hänen henkensä ja terveytensä on vaarassa, on työntekijä velvollinen tekemään tarvittavat lakisääteiset ilmoitukset tai soittamaan hätäkeskukseen. Työntekijöillä on velvollisuus tehdä tarvittaessa SHL 35§ mukainen ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä sekä lastensuojeluilmoitus, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä

vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Muita ilmoitusvelvollisuuksia ovat vakavan rikoksen suunnittelu, hoidon tarpeen arvioinnin edistäminen, eläinsuojelu- ja pelastuslakiin perustuvat ilmoitukset (esim. palokuorma).

## 5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Työskentelyssä otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakasta tuetaan hänen omaa elämänsä koskevilla ratkaisuisilla. Asiakkaan äidinkieli huomioidaan palvelussa ja tarvittaessa käytetään asiointitulkkipalvelua.

Yhteistyö läheisten kanssa toteutuu asiakkaan oman toiveen mukaisesti.

Asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuus yhteisessä toiminnassa on koko etsivää lähityötä läpileikkaava arvo. Työntekijät arvostavat ja hyödyntävät niin asiakkaiden kuin ammattilaisten sekä eri toimijoiden asiantuntijuutta yhteisessä työskentelyssä, palvelun kehittämisessä sekä rakenteellisessa sosiaalityössä. Etsivä lähityö tuottaa tietoa palveluiden kehittämiseksi jaetun asiantuntijuuden ja yhteiskehittämisen periaatteiden pohjalta. Asiakkaita tuetaan yksilöllisin keinoin osallistumaan toimintaan. Työntekijät kirjaavat systemaattisesti ja anonyymisti sekä asiakkaiden kokemuksia että työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden havaintoja koskien asiakasryhmien elinoloja, palvelutarpeita ja yhteiskunnallisia ilmiöitä ja palveluiden toimivuutta. Kerätty tieto analysoidaan ja mahdolliset kehittämis ehdotukset käsitellään säännöllisesti työyhteisössä ja tarvittaessa kutsutaan asiakkaita ja yhteistyökumppaneita mukaan johtopäätösten muodostamiseen. Tieto välitetään ja tiedotetaan tarpeen mukaisissa kanavissa (esim. sisäiset kanavat, sosiaalinen media ja perinteinen media, sosiaalinen raportti)

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimialan palveluista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Palautteet palvelusta tulevat kaupungin virallisten kanavien kautta, tai suoraan asiakkaalta itseltään esim. suullisesti kohdattaessa, puhelimitse tai sähköpostitse. Esihenkilöt vastaavat virallisten kanavien kautta tulleisiin palautteisiin kontaktoituaan ensin työntekijän jota palaute koskee.

Palautteet käsitellään tarvittaessa välittömästi osallisten ja esihenkilön kesken, mutta vähintään kerran viikossa työyhteisön työkokouksissa. Lisäksi palautteen antajalle vastataan mahdollisimman pian, viimeistään 7 vuorokauden kuluessa palautteen antamisesta. Kaupungin palautejärjestelmän kautta tuleviin palautteisiin vastataan saman periaatteen mukaan, jos palautteen antaja on näin toivonut.

Etsivä lähityö kirjaa sekä asiakkailta saatuja palautteita anonyymisti Questback essentials -kyselyllä että ilmiötason havainnot viikottain raporttipohjalle. Työntekijät kannustavat asiakkaita antamaan palautetta sekä palveluihin liittyviä kehittämis ehdotuksia. Esihenkilö lähettää työryhmälle saaduista palautteista kuukausittain koosteen. Saadut kiitokset ja onnistumiset jaetaan koko tiimille, jotta hyvät käytännöt tulevat tunnistetuksi ja jaetuksi. Eri kanavien kautta tulleet palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään tiimipalavereissa ja hyödynnetään työn suunnittelussa, käytäntöjen kehittämisessä ja rakenteellisessa työssä.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa, voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasvastaavaan. Sosiaali- ja potilasvastaavaan voivat ottaa yhteyttä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset

sekä sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasvastaava neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista.

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

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

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

Etsivä lähityö tukee tarvittaessa asiakasta muistutuksen teossa. Etsivää lähityötä koskevat muistutukset ohjataan yksikön johtavalle sosiaaliohjaajalle ja sairaanhoitajan työn osalta ensilinjan palveluiden osastonhoitajalle.

# 6 Henkilöstö

## 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Rekrytointi toteutetaan esihenkilöiden toimesta. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelevien sosiaaliohjaajien ja sairaanhoitajien määritellyt koulutus-, kielitaito- ja muut pätevyysvaatimukset tulee olla täyttyneet ja ne varmistetaan tutkintotodistuksista ja Valviran rekisteristä. Riittävä kielitaito arvioidaan työhaastatteluissa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky

ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Terveystoimen ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveystoimen ammattihenkilöiden toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

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

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritetty)
Sosiaaliohjaaja	10	
Sairaanhoitaja	1	
Johtava sosiaaliohjaaja	1	
Yhteensä	12	

## 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Perehdytyksen toteutuksesta vastaa esihenkilö, mutta sekä työpari että koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdytyksessä käytetään Onni-järjestelmää ja etsivän lähityön oma perehdytysuunnitelmaa ja -materiaalia. Perehdytys toteutetaan rinnakkain sekä esihenkilön että työparin tai nimetyn perehdyttäjän toimesta. Perehdytyksen tukena on itseopiskelumateriaalia sekä organisaation järjestämät koulutukset. Apottitukihenkilö perehdyttää määritettyjen koulutusten lisäksi Apotin käyttöön.

Perehdytysjaksolla työntekijä tutustuu työn sisältöön, työn keskeisiin periaatteisiin, omaan primäärialueeseen, muihin kaupungin alueisiin, toimijoihin ja työpareihin sekä opettelee hallitsemaan työssä tarvittavat välineet (konkreettiset ja sosiaalityölliset). Jokaiselle uudelle työntekijälle määrätään oma perehdyttäjä ja perehtyminen tapahtuu työn lomassa. Perehdytettävälle tehdään perehdytysuunnitelma, sekä suunnitelman perehdytyksen toteutumisen seurannasta. Suunnitelma sisältää tiedon kenen vastuulla on mikäkin osa-alue on sekä perehdytyksen aikataulu.

Itsenäisessä perehtymisessä uudella työntekijällä on tukena mm. THL:n etsivän työn toimintamalli, etsivän lähityön yleiset käytännöt sekä etsivän työn kenttä säännöt. Kenttä säännöt



ja yleiset käytännöt ovat myös osana vahvistamassa koko työyhteisön osaamisen varmistamista, sillä sitä päivitetään vuosittain.

Perehtymiseen kuuluu myös työntekijän kierto kaikilla eri alueilla, jotta työntekijä oppii muiden alueiden erityispiirteet sekä tutustuu muiden työntekijöiden työskentelytapoihin. Työparien vaihto mahdollistaa ns.hiljaisen osaamisen jakamisen.

Työntekijöiden osaamista vahvistetaan erilaisten koulutusten avulla, joita tarjotaan niin organisaation sisällä kuin sen ulkopuolella. Tärkeää osaamisen vahvistamiselle on myös työyhteisössä vallitseva refleктоimisen kulttuuri ja työntekijöiden välinen avoin ja keskustelevala työote. Etsivän lähityön erityispiirteenä voidaan pitää mahdollisuutta työskennellä laajojen monipuolisten verkostojen kanssa mikä vahvistaa laaja-alaista osaamista ja yhteiskunnallisen ymmärryksen syventymistä.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

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

Etsivällä lähityöllä on yhteistoimintavastaava, joka valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan tiimin yt-kokouksissa. Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaava tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi.

Työhyvinvointia tuetaan kaupungin toimintamallin mukaan ja työyhteisön kanssa sovitulla rakenteilla. Jokainen työntekijä käy säännöllisesti esihenkilön kanssa Onni- ja ns.varttikeskustelut ja lisäksi esihenkilö tukee työparityöskentelyä säännöllisten parikeskustelujen avulla. Työyhteisö käy säännöllisesti ryhmätyönohjauksessa. Työhyvinvointia ylläpidetään lisäksi työhyvinvointipäivillä. Työyhteisön kesken pidetään yhteyttä päivittäin ja työpareilla on mahdollisuus rakentaa työpäivänsä työhyvinvointi huomioiden ja tauottaa työtä oman aikataulun mukaisesti.

Työturvallisuuden ytimessä on työparityö ja työparin välinen luottamus, ja lisäksi työturvallisuudesta pidetään huolta yhteisten sopimusten kautta. Työyhteisö on laatinut yhdessä etsivän lähityön kenttä- ja pelisäännöt, sekä rakentanut etsivän lähityön turvallisuuskansion. Näillä työkaluilla on ennakoitu ja kartoitettu etukäteen työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja laadittu toimintasuunnitelmat poikkeustilanteita varten. Työntekijöiden käytössä on työsuojelupakki ja työterveyden palvelut.

## 6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Etsivässä lähityössä toimitaan laajasti erilaisissa ympäristöissä ja tiloissa ja osalla työpareista on lisäksi toimipisteen terveys- ja hyvinvointikeskuksissa. Etsivän lähityön kohderymä voi olla alttiita tartuntatautiin vakaville seuraamuksille ja työntekijöillä tulee olla edellä mainitun tartuntalain mukainen rokotussuoja. 1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Etsivässä lähityössä vaaditaan ennen työn aloittamista luotettava selvitys, ettei työntekijä sairasta hengityselinten tuberkuloosia.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet käsitellään työpaikkakokouksessa sekä uuden työntekijän tai harjoittelijan aloittaessa etsivässä lähityössä. Esihenkilö ohjaa työntekijän tarvittaessa rokotusselvityksen saamiseksi työterveyshuoltoon työhöntulotarkastukseen. Esihenkilö kerää tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Etsivässä lähityössä noudatetaan toimialan yleisiä ohjeistuksia tartuntautien osalta. Työntekijöillä on mahdollista käyttää suusuojia, suojakäsineitä, kenkäsuojia. Kaikilla työntekijöillä on käsidesiä mukana ja saatavilla, sekä itselle että asiakkaille.

## 7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

### 7.1 Toimintaympäristö

Etsivä lähityö muodostuu kaduille ja ruoka-apuun jalkautuvasta sosiaaliohjaajan ja sairaanhoitajan työstä. Työtä tehdään pääasiallisesti työpareina. Kukin työpari vastaa omasta toiminta-alueestaan. Työtä tehdään kaduilla, julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa, maastossa ja viheralueilla, ruokajaoissa ja yhteisöruokaluissa, asiakkaan kotona, verkossa sekä oman alueen THK:n tai sosiaalipalvelupisteen yhteydessä nimetyssä työpisteessä, johon työntekijällä on kulkuoikeudet. Kiinteistöissä on vartijat ja vahtimestarit paikalla ja toimitiloissa on säännöllinen puhtaanapito. Käytettävien laitteiden kunnossapidon hoitaa Stadin Helpdesk.

Etsivä työ pyrkii tavoittamaan asiakkaita heidän omassa elinympäristössään, esim. kadut ja asemat, julkiset ja puolijulkiset tilat, metsät ja puistot sekä erilaiset asumukset. Työkenttä sijaitsee kaupunkitiloissa, joissa voi olla paljon ”sivullisia”, ei kohderyhmäksi määritettyjä ihmisiä. Työympäristön hyvä tuntemus eli kaupunki tilana ja erilaisina verkostoina, on edellytys turvalliseen työskentelylle. Työntekijät jalkautuvat kentälle aina työparina ja puhelin hätäsovelluksineen on välttämätön. Etsivässä työssä ei kanneta hälytyslaitteita tms, sen sijaan ennakkoinnin, jatkuvan havainnoinnin ohella työparin tulee osata lukea tilanteita ja tehdä nopeita keskinäisiä päätöksiä. Turvallisuutta edistetään ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen perustuvalla ja asiakasta kunnioittavalla vuorovaikutuksella sekä kiireettömällä ja rauhallisella asioinnilla.

Ruoka-avun etsivän työn asiakkaiden vastaanotto tapahtuu Myllypuron THK:n omalla työpisteellä. Tapaamiset toteutuvat ennalta sovittujen aikataulujen mukaan, toisinaan myös Myllypuron ruokajaan jalkautumisen yhteydessä. Tarvittaessa voidaan hyödyntää myös muita asiakastapaamistiloja, mikäli molemmilla työntekijöillä on samaan aikaan asiakas, asiakaspuhelu tai muu syy. Lisäksi työntekijöillä on käytössä spider-hälyttimet, jotka eivät ole huonesidonnaisia, vaan hälyttimessä on paikannin, jolla työntekijä löydetään mahdollisen hälytyksen tehdessä. Paikannus toimii myös kiinteistön piha-alueella.

Etsivässä lähityössä on käytössä 4 henkilöautoa työtehtäviin. Työntekijä suorittaa Helsingin kaupungin ennen kaupungin ajoneuvojen kuljettamista. Ajot merkitään ajoneuvokohtaiseen ajopäiväkirjaan. Päiväkirjaan kirjataan aina lisätiedot -kohtaan kuljettajan nimi. Kuljettaessa henkilöitä tai tavaroita noudatetaan auton kuljetukseen liittyviä turvallisuusohjeita.

Kotikäynneissä noudatetaan kotikäynteihin liittyviä turvallisuusohjeita ja ne toteutuvat vain asiakkaan suostumuksella.

### 7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Ei koske tätä palvelua

#### 7.2.1 Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät

Ei koske tätä palvelua

## 7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Ei koske tätä palvelua

## 7.3 Ympäristötyö

Tiimiin on nimetty ekotukihenkilö, joka on tiimin käytettävissä kierrätykseen, jätteiden käsittelyyn, kemikaaliturvallsuuteen ym. liittyvissä kysymyksissä. Ekotukihenkilöllä on tukena ekotukihenkilöiden verkosto, jonka kautta on mahdollista saada konsultaatiotukea ja apua.

Etsivän lähityön liikkuvasta luonteesta johtuen työssä pyritään hyödyntämään kaupungilta löytyviä yleisiä kierrätyspisteitä. Lisäksi jokainen työpäri on omalla työpisteellään sitoutunut toimimaan kunkin toimipisteen kierrätysohjeiden mukaisesti.

## 7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Ei koske tätä palvelua

## 7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Ei koske tätä palvelua

### 7.5.1 Kuljetukset

Etsivässä lähityössä on autot käytössä sekä etsivän työn suorittamiseen että tarpeellisiin henkilökuljetuksiin työtehtävissä. Etsivässä lähityössä ei ole kuljetuspalvelua. Auton kuljettamisesta on laadittu turvallisuusohjeet, joissa huomioidaan auton, kuljettajan sekä asiakkaan turvallinen toiminta. Mikäli kuljetuksen arvioidaan tuovan haitallisen riskin kuljettajalle, asiakkaalle tai sivulliselle, kuljetusta ei tilanteessa toteuteta. Käytössä olevat autot ovat kaupungin leasing-autoja, ja niiden huoltoon toimittamisesta vastaavat alueellinen työpäri. Huollot suoritetaan ajoneuvon valmistajan huolto-ohjeen mukaisesti. Työpärit vastaavat ajankohtaisesta renkaiden vaihdattamisesta. Työntekijän tulee suorittaa Helsingin kaupungin ajolupakoulutus ennen kaupungin ajoneuvojen kuljettamista. Ajot merkitään ajoneuvokohtaiseen ajopäiväkirjaan. Päiväkirjaan kirjataan aina lisätiedot -kohtaan kuljettajan nimi.

### 7.5.2 Ateriapalvelut

Ei koske tätä palvelua

## 8 Omavalvonnan seuranta

### 8.1 Raportointi

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään

myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä. Etsivässä lähityössä omavalvonnan seuranta ja raportointi tapahtuu organisaation käytännön mukaan. Etsivässä lähityössä kerätään ja käsitellään omavalvontatietoa viikottain sekä koostetaan tieto vähintään 3 kk välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin.

## **8.2 Arkistointi ja viestintä**

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

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

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

## **8.3 Suunnitelman hyväksyntä**

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

Helsingissä 22.1.2025

Lena Pascale, johtava sosiaaliohjaaja, etsivä lähityö, Aikuisten sosiaalityö

Henna Niiranen, aikuissosiaalityön päällikkö, Aikuisten sosiaalityö

**Helsinki**

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

**Sosiaali- ja  
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

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