

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen omavalvontasuunnitelma

ESIPUHE.....	3
1 TOIMIALAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
2.1 Suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot.....	5
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi.....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	6
3.1 Toiminta-ajatus.....	6
3.1.1 Lapsiperheiden sosiaaliohjaus toiminta-ajatus.....	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 RISKINHALLINTA.....	8
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2 Riskinhallinnan työnjako.....	8
4.3 Riskien tunnistaminen.....	9
4.4 Riskien käsitteleminen.....	9
4.5 Korjaavat toimenpiteet.....	9
4.6 Muutoksista tiedottaminen.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	10
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	10
5.2 Päätös palvelusta.....	10
5.3 Palvelusuunnitelma.....	10
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	10
5.5 Asiakkaan kohtelu.....	10
5.6 Asiakkaan osallisuus.....	10
5.7 Palautteen kerääminen.....	11
5.8 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	11
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6.1 Sosiaaliasiamies.....	11
6.2 Neuvontanumerot.....	12
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info.....	12
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	13
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	14
7.2 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut.....	14
8 HENKILÖSTÖ.....	14
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	14
8.1.1 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön määrä ja rakenne.....	14
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet.....	14
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen.....	15
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	15
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen.....	15
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	15
9 TOIMITILAT.....	16
9.1 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tilat.....	16
9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta.....	16
9.3 Tilojen käytön periaatteet.....	16
10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	17
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	17
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys.....	17
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste.....	18
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN.....	19

ESIPUHE

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

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

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

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan perheiden erityispalvelujen lapsiperheiden sosiaaliohjauksen omavalvonta- ja asiakassuunnitelma.

Sosiaali- ja terveystoimialan yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset suunnitelmat ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Omavalvontasuunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Juha Jolkkonen
toimialajohtaja
sosiaali- ja terveystoimi

1 TOIMIALAA KOSKEVAT TIEDOT**Palvelujen tuottaja**

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala

Työyksikön nimi

Perheiden erityispalvelut/ Keskitetyt perheiden erityispalvelut/ Lapsiperheiden sosiaaliohjaus

1.1 Työyksikköä koskevat tiedot**Työyksikön katuosoite**

Malmin asematie 3 A, 3. krs

Postinumero

00700

Postitoimipaikka

Helsinki

Työyksikön vastaava esimies

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus/ Tarja Tirkkonen

Puhelin

09 310 41351

Sähköposti

tarja.tirkkonen@hel.fi

2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**2.1 Suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot**

Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot

Keskitettyjen palvelujen päällikkö Markus Salonen
puh. 09 310 44527
markus.salonen@hel.fi

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johtava ohjaaja Tarja Tirkkonen
puh. 09 310 41351
tarja.tirkkonen@hel.fi

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

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

Suunnitelma on nähtävänä Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote sekä työyksiköiden omilla verkkosivuilla, ja paperiversiona yksiköissä asiakkaiden luettavissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

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

3.1.1 Lapsiperheiden sosiaaliohjaus toiminta-ajatus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 16§:n mukaisella sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yksikön kohderyhmänä ovat alle kouluikäisten lasten perheet, sekä perheet, joissa on pieniä koululaisia. Sosiaaliohjaajat tukevat, ohjaavat ja neuvovat vanhempia arjen hallinnassa sekä lasten kasvatuksessa ja hoidossa. Työskentely on suunnitelmallista ja määräaikaista ja tapahtuu pääsääntöisesti perheiden kotona. Palvelu on perheille maksutonta.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Helsingin kaupungin arvot ovat

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

Sosiaali- ja terveystoimessa arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveyspalvelujamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksiensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioitettavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen

- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*

Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestäväää kehitystä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimmme rakentavat luottamusta"*

Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveystalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämässä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsingiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsingiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia"*

Yrittäjämielisyys

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaitaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa *"Intohimo parempaan"*

4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Henkilökunta osallistuu laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Sosiaali- ja terveystoimen turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan toimialan mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa toimialajohtaja ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä¹ määritellyllä tavalla. Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje² määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Toimialan oma ohjeistus³ kokoaa yhteen sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Lapsiperheiden sosiaaliohjaus toteutetaan pääosin asiakkaiden kodeissa, joten suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden

¹ Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

² Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022§

³ Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014

palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

4.3 Riskien tunnistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, palvelun ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. HaiPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. HaiPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 1 "HaiPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveystoimessa". Liitteessä 2 on kuvattu sosiaalihuoltolain alaan kuuluva henkilöstön ilmoitusvelvollisuus HaiPro-järjestelmään. Sosiaalihuoltolain alaisten palveluiden osalta ilmoitukset kirjataan liitteessä 3 kuvattuun SosPro-järjestelmään, mikäli ne koskevat epäkohtia tarjotussa palvelussa. Esim. tapaturma kirjataan HaiPro-järjestelmään, kun taas epäkohdaksi luokiteltava heikko palvelun laatu kirjataan SosPro-järjestelmään.

4.5 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. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

HaiPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan "Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta". Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 8.6.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnista on säädetty sosiaalihuoltolaissa. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.

5.2 Päätös palvelusta

Asiakkaat hakeutuvat lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen ottamalla itse yhteyttä alueensa sosiaaliohjaajaan tai yhteistyökumppanin lähettämänä tai saattamana. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta ei tehdä viranomaispäätöstä.

5.3 Palvelusuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan suunnitelmaan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan yhteisesti sovitut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelmaa päivitetään asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen asiakassuunnitelmasta sopimiseen sisältyy itsemääräämisoikeus. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

5.5 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin¹ ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin². Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön päällikköön tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

5.6 Asiakkaan osallisuus

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille ja esimiehille.

¹ Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

² Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto toimialan internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/> Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että toimialatasoisesti.

5.7 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yksikössä kysytään asiakaspalautte asiakassuhteen päättymisen jälkeen Digium-kyselyllä. Asiakkailta kysytään palautetta työskentelyn laadusta sekä vaikuttavuudesta.

5.8 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatu- ja palveluspoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveystoimessa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilasasiamies ja sosiaaliasiamies.

Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies neuvovat asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin asiakkaan asiaa hoitaneen työntekijän ja työyksikön esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Tarvitavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä työyksiköstä.

6.1 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa¹
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

- ma klo 13–15, ti ja to klo 10–12
- puh. 09 310 43365

Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite, Toinen linja 4 A

¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§

Sähköpostiosoite sosiaaliamies(at)hel.fi

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaaliamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneestä yksiköstä tai sosiaaliamieheltä.

6.2 Neuvontanumerot

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

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

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

Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023. Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Seniори-info-puhelinneuvonta on tarkoitettu helsinkiläisille ikääntyneille ja heidän asioitaan hoitaville läheisille. Palveluneuvontaa on ma - pe klo 8.30 – 12, puh. 09 310 44556, seniори.info@hel.fi. Soittajia neuvovat palvelukeskusten sosiaaliohjaajat. Palveluja koskeviin kysymyksiin vastataan myös sähköpostitse. Seniори-infon numerossa ei ole jonotusmahdollisuutta.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



Virka-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Virka-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa.

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvoajat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (far-

si) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kurseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

- tule käymään Virka-infossa kaupungintalolla, Sofiankatu 1/Pohjoisesplanadi 11–13, (ma–pe 9–19, la–su 10–16)
- soita Virka-Infoon, puhelin (09) 310 11 111 (ma–pe 9–15)
- lähetä sähköpostia osoitteeseen virka-info@hel.fi
- lähetä verkkosivuilla kysymys tai palautetta <http://www.hel.fi/palaute>.

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon työyksikön 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 tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Pysyväisohjeessa¹ määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevista asioista, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimissa asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimen tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa² on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja palvelusvirheisiin puututaan välittömästi.

¹ Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013

² Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti kotikäynneillä sekä yhteistyötapaamisilla yhteistyötahojen kanssa.

7.2 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut

Sosiaali- ja terveystoimen hallinnon hankintapalvelut vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta.

8 HENKILÖSTÖ

8.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Työyksikössä 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. Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015). Sosiaalihuollon ammattiteissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan¹ työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

8.1.1 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
johtava ohjaaja	1
sosiaaliohjaaja	27
Yhteensä	28

8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta.

¹ Pysyväisohje Kelpoisuus, ammatinharjoittamisoikeudet ja ammattihenkilöiden valvonta sosiaali- ja terveystoimessa PYSY057

8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamishjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin¹. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta.

8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimimisen yhteydessä tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolain 49§:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Sosiaali- ja terveystoimialassa työntekijä tekee ilmoituksen SosPro-järjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen työyksikön lähiesimiehelle. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetylle sosiaalihuollon johtavalle viran-

¹ Pysyväisohje Kelpoisuus, ammatinharjoittamisoikeudet ja ammattihenkilöiden valvonta sosiaali- ja terveystoimialassa PYSY057.

haltijalle. Tämä ilmoitus tehdään myös SosPro-järjestelmässä.

Sosiaalihuollon johtava asiantuntija saa SosPro-järjestelmästä herätteet kaikista ilmoituksista. Hän raportoi tiedot ilmoituksista ja kehittämistoimista osaksi toimialan sosiaalista raportointia ja toimii sovitusti johtavan viranhaltijan työparina ilmoituksiin liittyvissä asioissa.

9 TOIMITILAT

9.1 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tilat

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen sosiaaliohjaajat on sijoitettu kahdeksaan eri toimipisteeseen.

- Itäkadun perhekeskus, Itäkatu 11, 3. krs. 00930 Helsinki
- Hopeatie 6, 3 krs, 00440 Helsinki
- Kivelän sairaala, Pohjoinen Hesperiankatu 25, 00260 Helsinki
- Malmin asematie 3 A, 3. krs, 00700 Helsinki
- Malminkartanon terveysasema, Luutnantintie 12-14, 2 krs, 00410 Helsinki
- Säästöpankinranta 2 A, 3 krs, 00530 Helsinki
- Vallilan terveysasema, Rautalammintie 2, 4 krs, 00550 Helsinki
- Vuosaaren perhekeskus, Kahvikuja 3 A, 00980 Helsinki

Kuusi sosiaaliohjaajaa on sijoitettu Itäkadun perhekeskukseen. Kaksi sosiaaliohjaajaa on yhteistiloissa lapsiperheiden kotipalvelun sekä aikuissosiaalityön kanssa Hopeatiellä. Kaksi sosiaaliohjaajaa on samoissa tiloissa kotihoidon kanssa Kivelän sairaalan rakennuksessa. Johtava ohjaaja ja 10 sosiaaliohjaajaa ovat samassa toimipisteessä Malmin asematiellä, jossa on myös kotipalvelun työntekijöitä. 4 sosiaaliohjaajaa on sijoitettuna kahteen eri neuvolaan (Vallila ja Malminkartano). Ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja on samoissa tiloissa ruotsinkielisen kotipalvelutiimin ja perheneuvolan kanssa Säästöpankinrannassa. Kaksi sosiaaliohjaajaa on Vuosaaren perhekeskuksessa.

Kolmikielisestä palvelukartasta löytyy tiedot toimipisteistä ja kuinka niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilahallinto.

9.2 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräyksessä 2/2015 "Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista" edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveystoimessa oma erillinen suunnitelmansa.

9.3. Tilojen käytön periaatteet

Tilojen käytön periaatteista on Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa pysyväisohje¹.

¹ Pysyväisohje Tilojen tilapäinen luovuttaminen ja vuokraaminen ulkopuolisille toimijoille sekä tilojen tilapäisestä käytöstä perittävät maksut PYSY110 8.1.2015.

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden asiakasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain¹ mukaisesti.

Asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevien käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin sisältyviin tietoihin tulee määrittellä yksityiskohtaisesti. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määrittellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin.

Asiakasasiakirjoihin tulee merkitä asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakirjamerkinnoista tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin tutkimushavaintoihin tai jos asiakasasiakirjoihin merkitään muita kuin asiakasta itseään koskevia tietoja.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsovimusta solmittaessa.

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä säätelee henkilötieto- ja hallintolakien lisäksi laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (asiakastietolaki), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki) sekä laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

Kirjaamisen avulla tehdään sosiaaliohjauksen tavoitteet näkyväksi. Kirjaamisella varmistetaan niin lapsen, perheen kuin työntekijän oikeusturva. Kirjauksiin voidaan aina palata. Kirjaaminen ja kirjausten lukeminen on työntekijän velvollisuus. Lapselle ja huoltajalle tulee kertoa, että heistä kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään.

Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 § mukaan asiakastyöhön osallistuva sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö ja avustava henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina. Samassa laissa määritellään myös, että kirjaukset on tehtävä viipymättä.

Laadukas kirjaaminen on edellytys hyvälle lapsiperheiden sosiaaliohjauksen palvelulle. Asianmukainen dokumentaatio mahdollistaa perheen tilanteen prosessin tarkastelun. Työntekijän on kirjattava siten, että hän ajattelee asiakirjan lukijaksi aina ensisijaisesti lapsen ja huoltajan. Tällöin hänen kirjauksensa ovat myös eettisesti kestäviä. Kirjausten on oltava aina lasta ja hänen huoltajaansa kunnioittavia. Tarvittaessa työntekijän on tehtävä uusi korjattu asiakirja, jos asiakkaasta on kirjattu virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Asiakkaan eriävä mielipide on kirjattava selkeästi.

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Henkilö- ja asiakastietojärjestelmien käsittelyssä noudatetaan voimassa olevien lakien ja asetusten sekä Helsingin sosiaali- ja terveystoimen antamaa ohjeistusta salassapidosta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytykseen on laadittu erillinen yksikön sisäinen perehdytysuunnitelma. Yksikön esimies sekä henkilökunta perehdyttää uudet työntekijät perehdytysuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoille valitaan ohjaaja, jonka tehtävänä on hoitaa opiskelijan perehdytys työ-

¹ Henkilötietolaki 523/1999

hön.

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen verkkosivuilla osoitteessa: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet>. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto siitä, mistä rekisteriselosteen voi pyydettyä saada kirjallisena.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä, mikko.kilpia@hel.fi

Työyksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön esimies.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 18.8.2017

Allekirjoitus



Tarja Tirkkonen

johtava ohjaaja

Lapsiperheiden sosiaalihojaus

Liite 1

HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa

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 havaitsemaan potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, 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 kahden viikon kuluessa. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** esim. osastonhoitaja- ja lääkärikokouksissa käsitellään yksikkötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) Jaos- ja/tai yksikkötason **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyyn.
- 4) **Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjataan johtoryhmän muistioon soveltuvalla tavalla. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro -ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektiolääkärit, opetushoitajat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.
Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä käsittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.
- 5) **Toimistojen 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.

- 6) **Osaston johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 7) **Potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Liite 2**Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella HaiPro-järjestelmässä**

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

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

Liite 3

Ohje SPro-järjestelmän käyttöön liittyen

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (§ 48) JA TOIMENPITEET ILMOITUKSEN JOHDOSTA (§ 49)

Jos sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain mukaan tehtävä asiasta ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.¹

Kuka on velvollinen tekemään ilmoituksen § 48 mukaisesti?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on ilmoitusvelvollisuus. 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.

Omavalvonta on ensisijainen keino puuttua tilanteisiin, joissa toimintakulttuuri ei suoranaisesti ole vahingollista asiakkaalle. Tällaisia ovat esimerkiksi resursseihin ja kiireeseen liittyvät asiat. Toimintakulttuuriin liittyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi silloin, kun yksilön perusoikeuksia rajoitetaan vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää sähköisen 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.

Kenelle ilmoitus menee?

SPro:n kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös erikseen määritellylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?

Ilmoitusten käsittelijät (yksikön esimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu) saavat sähköpostiinsa tiedon ja kuvauksen uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan muutaman päivän sisällä. **Yksikön esimies** selvittää asian ja tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan pois-

tamiseksi. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen ja seuraa että tarvittavat toimenpiteet tehdään. Yksikön esimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Ylemmälle tasolle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan myös siirtää käsiteltäväksi asioita, joille halutaan tulosyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla. Ilmoituksen tekijä voi seurata ilmoituksen käsittelyä SProssa.

Seuranta

- 8) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön SosPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 9) **Esimiesten kokouksissa** käsitellään yksikötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 10) **Toimistojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 11) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 12) **Toimialan johtoryhmälle** raportoidaan SosPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

¹ Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos edellä mainittu työntekijä huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain 48 § mukaan ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §).

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia (47 §). Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.