

Omavalvontasuunnitelma

Aikuisten sosiaalityö

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.1.1.	Suomenkieliset palvelut	5
1.1.2.	Ruotsinkieliset palvelut	6
1.2.	Yksikön tiedot / omavalvonnasta vastaava henkilö	6
1.3.	Palvelupisteet	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	8
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1	Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	10
4.1.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	11
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen	12
4.3.1	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	12
4.3.2	Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	13
4.4	Laite ja tarviketurvallisuus	13
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	13
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	14
5.3	Kirjaaminen	15
5.4	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	15
5.5	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	16
5.6	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	16
5.7	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	16
5.8	Muistutukset ja kantelut	17
6	Henkilöstö	18
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	18
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	18
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	19
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	20
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	20
7.1	Toimintaympäristö	20
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	21
7.3	Ympäristötyö	21
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	21
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	22
8	Omavalvonnin seuranta	22
8.1	Raportointi	22
8.2	Suunnitelman hyväksyntä	23
8.3	Viestintä	23

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

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

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

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

OCH PERSONAL- STRUKTUR	
---------------------------	--

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

1.1.1. Suomenkieliset palvelut

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Helsingin kaupungin, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan perhe- ja sosiaalipalveluiden aikuisten sosiaalityötä.

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

Etelän aikuisten sosiaalityön tiimi 1:ssä (Kalasataman palvelupiste) työskentelee viisi sosiaalityöntekijää, 12 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Etelän aikuisten sosiaalityön tiimi 2:ssa (Kalasataman palvelupiste) työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää, 13 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Idän aikuisten sosiaalityön tiimi 1:ssä (Myllypuron palvelupiste) työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää, 11 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Idän aikuisten sosiaalityön tiimi 2:ssa (Myllypuron palvelupiste) työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää, 12 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Idän aikuisten sosiaalityön tiimi 3:ssa (Vuosaaren palvelupiste) työskentelee viisi sosiaalityöntekijää, kahdeksan sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Lännen aikuisten sosiaalityön tiimi 1:ssä (Haagan palvelupiste) työskentelee neljä sosiaalityöntekijää, kahdeksan sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Lännen aikuisten sosiaalityön tiimi 2:ssa (Haagan palvelupiste) työskentelee neljä sosiaalityöntekijää ja yhdeksän sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Pohjoisen aikuisten sosiaalityön tiimi 1:ssä (Malmin palvelupiste) työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää, 11 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

Pohjoisen aikuisten sosiaalityön tiimi 2:ssä (Malmin palvelupiste) työskentelee kahdeksan sosiaalityöntekijää ja 11 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaalityöntekijä.

1.1.2. Ruotsinkieliset palvelut

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

1.2. Yksikön tiedot / omavalvonnasta vastaava henkilö

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

1.3. Palvelupisteet

Aikuisten sosiaalityö toimii seuraavilla palvelupisteillä:

Haagan palvelupiste (Lännen aikuisten sosiaalityö 1 ja 2) HOPEATIE 6 HKI 44
PL 8100 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

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

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

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

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

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Aikuisten sosiaalityössä noudatamme Helsingin kaupunkiyhteistä arvoja, jotka ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset ohjeet ja periaatteet ohjaavat toimintaamme. Helsingin kaupunki vastaa sosiaalipalveluiden tuottamisesta alueellaan. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala tuottaa

helsinkiäisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.

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

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

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

3 Riskien hallinta

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

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

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

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

3.2 Varautuminen ja valmius

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

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Selosteen sisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa.

Rekisteröidyt eli asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä) kaupungin sähköisenasiointin kautta tai asioimalla yksikössä. Sosiaali-,

terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot kyseisen yksikön palvelutoiminnan osalta relevanteista rekistereistä.

Helsingin kaupungin tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalain säädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Esihenkilö huolehtii aikuisten sosiaalityössä uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaoheisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin ja DigiABC-koulutus uusitaan säännöllisesti. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, ja kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kirjaamiseen liittyvään koulutukseen. Esihenkilö varmistaa, että työntekijöillä on riittävää osaamista työtehtävien hoitamiseen ja järjestää tarvittaessa perehdytystä tai koulutusta.

Aikuisten sosiaalityön esihenkilöillä on oma Teams, johon on viety perehdytysmateriaalia, jota alayksiköiden esihenkilöt voivat hyödyntää. Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Koko kaupungin sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ja nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön yhteistä perehdytysmateriaalia löytyy intrasta.

Asiakastietojärjestelmä Apotin lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Tietoturvaloukkaukset käsitellään esihenkilöiden kokouksessa ja tarvittaessa tiimin omassa kokouksessa ja tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Tietoturvapoikkeamista, -uhkista tai havainnoista on aina ilmoitettava ICT-palveluille Stadin Helpdeskin kautta. Tietoturvaloukkaukset tulee ilmoittaa tietoturvaloukkauslomakkeella Luukku-portaalin kautta. Ohjeistus löytyy Sotepe Tietuoja-sivustolta. sote.tietuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

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

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

Käsitlemme ilmoitukset alayksiköissä yhteisellä käsittelyllä. Yhteisellä käsittelyllä ja avoimella ilmapiirillä rakennamme turvallisuuskulttuuria, jossa epäkohtia ja niiden uhkia käsitellään aktiivisesti osana asiakasturvallisuuden edistämistä. Yhteisen käsittelyn tarkoituksena on keskustella ja sopia, millaisin toimenpitein edistämme laadukkaiden sosiaalipalvelujen toteuttamisen ja ehkäisemme epäkohtien syntymisen. Lisäksi ilmoituksia käsitellään säännöllisesti yksikön esihenkilökokouksissa, joissa käsitellään valvonta-asioita.

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

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

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

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Perehdytämme uudet työntekijät toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin. Toimipisteissä järjestetään säännöllisesti

turvallisuuskävelyitä. Ohjeistamme henkilöstöä tekemään aina ilmoituksen vaara- ja uhkatilanteista sekä epäasiallisesta käyttäytymisestä, jotka voivat kohdistua niin henkilökuntaan kuin toisiin asiakkaisiin.

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

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

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on 7.10.2024 otettu käyttöön asiakkaan, potilaan ja läheisen vaaratapahtumailmoitus. Asiakas voi tehdä anonyymien vaaratapahtumailmoituksen, jolla voi tuoda esille palvelussa tai hoidossa havaitsemia vaaratapahtumia, läheltä piti -tilanteita ja epäkohtia. Ilmoitukset 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

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro	Ei koske yksikköä			
SPro	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi Yksikön esihenkilöiden valvontakokous Palvelun valvontakokous	Aina ilmoituksen saapuessa Neljästi vuodessa Neljästi vuodessa	Esihenkilö Aikuissosiaalityön päällikkö Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi, yksikön valvontakokoukset
Työsuojelupakki	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi	Aina ilmoituksen saapuessa	Esihenkilö	Esihenkilö ja työntekijä / tiimi, yksikön valvontakokoukset

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

Vakavan työntekijälle tapahtuneen vaaratapahtuman jälkeen tilanne käydään mahdollisimman pian läpi esihenkilön kanssa ja sovitaan mahdollisista tukitoimista. Henkilöstöllä on käytettävissä myös Hetipurku, joka tarkoittaa työpaikan omaa henkistä ensiapua uhka- ja väkivaltatilanteen tai muun ei-toivotun tilanteen jälkeen. Vuoden 2026 aikana kaikissa aikuisten sosiaalityön tiimeissä tulee olemaan Hetipurku -koulutuksen käynyt henkilö. 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. Vakavista vaaratilanteista ilmoitetaan aikuissosiaalityön päällikölle.

Asiakkaalle tapahtuneessa vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa hänelle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuutensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta. SPro-järjestelmässä on erillinen lisäosa, jota käytetään vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyssä.

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

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Seuraamme asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisissa ja yhteydenotoissa. Keskustelemme hyvinvointia ja terveyttä edistävästä

asioista asiakkaan kanssa. Ohjaamme asiakkaita esimerkiksi savuttomuuteen, liikuntaan, painonhallintaan ym. liittyen.

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

4.3.2 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

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

4.4 Laite ja tarviketurvallisuus

Palvelupisteissä on ensiapukaappi, joka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti.

Yksiköiden lääkinnälliset laitteet rekisteröidään erilliseen lääkinnällisten laitteiden rekisteriin.

Työyksikön nimetty vastuhenkilö on lähiesihenkilö.

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Asiakas voi olla yhteydessä alueen vastaanottopalveluun puhelimitse, kirjallisesti, sähköisesti tai asioimalla palvelupisteessä. Asiakas voi pyytää yhteydenottoa toisen ammattilaisen kanssa. Asiakkuus alkaa myös silloin jos henkilöstä tehdään

sosiaalihuoltolain (35 §) mukainen huoli-ilmoitus tai hänen asiaansa aletaan muuten käsittelemään. Asiakkuus alkaa myös kun henkilölle aletaan antamaan sosiaalipalveluja (Sosiaalihuoltolaki 34 §). Asiaa on alettava käsittelemään viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä.

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

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

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

Palvelun tarvetta arvioitaessa perustana tulee olla asiakkaan kokema tuen tarve ammatillisen arvion lisäksi. Arvioinnissa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Lisäksi asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset. Tieto eri palvelujen vaihtoehdoista on annettava siten, että asiakas ymmärtää niiden sisällön ja hänellä on aito mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelukokonaisuutensa suunnitteluun ja valintoihin.

Palvelutarpeen arvioinnin avulla määritellään mm. se, millaiseen palveluprosessiin asiakas ohjataan (satunnaisesti palveluja tarvitsevat vai paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat). Lisäksi palvelutarpeen arvioinnissa otetaan kantaa siihen, miten asiointi tapahtuu (esim. sähköisesti tai omatyöntekijän tapaamisissa) sekä siihen, millaisia verkostoja palvelun tuottamisessa hyödynnetään (esim. monitoimijainen tiimi). Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkailla on oikeus nimettyyn omatyöntekijään koko asiakkuutensa ajalle. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuolto

n eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain 38 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Erityinen tarve päätöksen saamiseen asiakkaalla on silloin, jos hän ei saa hakemaansa palvelua tai hän saa vain osittain sen, mitä on hakenut. Päätöksen tulee olla kirjallinen ja siihen on liitettävä muutoksenhakuohjaus. Päätös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmällä tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää Apottia.

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

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

5.3 Kirjaaminen

Aikuisten sosiaalityössä laadukas, ajantasainen ja asiakaslähtöinen kirjaaminen on keskeinen keino turvata niin asiakkaan kuin työntekijän asema, oikeudet ja oikeusturva. Päivittäinen kirjaaminen toteutetaan kirjaamiskäytänteiden mukaisesti asiakastilanteen yhteydessä tai välittömästi asiakastilanteen jälkeen, kuitenkin viimeistään seuraavana työpäivänä.

Jokainen työntekijä vastaa omaan asiakastyöhön liittyvien kirjaustensa asianmukaisuudesta ja vastaa siitä, että asiakkaan tilanne tulee dokumentoiduksi riittävässä laajuudessa. Kirjauksissa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan osallisuuden, näkemysten sekä itsemääräämisoikeuden esiin tuomiseen sekä päätösten ja niihin liittyvien toimenpiteiden selkeyteen. Kirjaaminen tukee aikuissosiaalityön palveluprosessin näkyvyyttä ja asiakkaan mahdollisuutta seurata oman asiansa hoitoa sekä käsittelyä aikuisten sosiaalityössä.

Kirjaamisen laatua ja yhdenmukaisuutta seurataan säännöllisesti työntekijöiden ja esihenkilöiden toimesta kirjaamisen auditoinneilla ja osana päivittäistä työtä. Auditoinnit käsitellään yksikön valvontaa käsittelevissä kokouksissa. Kirjaamisessa havaitut puutteet käsitellään ohjaavasti ja kirjaamiskäytänteitä tarkennetaan tarpeen mukaan. Kirjaamista ohjaavat keskeisesti Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisema opas sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamista, organisaation kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmään sisällytetty rakenteellinen kirjaaminen.

Kirjaamisohjeet ovat henkilöstön saatavilla sähköisessä muodossa ja uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiskäytänteisiin osana uuden työntekijän perehdytystä. Ohjeisiin palataan tarvittaessa myös jatkuvan ohjauksen yhteydessä, erityisesti tilanteissa, joissa organisaation kirjaamiskäytänteisiin tulee muutoksia.

5.4 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus

suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaan palvelu toimipisteissä perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

5.5 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

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

Kaikissa aikuisten sosiaalityön palvelupisteissä on asiakkaiden osallisuus- ja yhteiskehittäjäryhmiä, joissa keskustellaan osallisuuskysymyksistä ja vahvistetaan asiakkaiden ja asukkaiden osallisuutta palveluiden kehittämisessä sekä yhteiskunnallista toimijuutta.

5.6 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Palautetta otetaan vastaan asiakastapaamisissa suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautetta voi jättää kirjallisesti toimipisteessä olevaan palautelaatikkoon tai aulapalveluhenkilöstön kautta välitettäväksi toimipisteen esihenkilölle. Vuonna 2026 aikuisten sosiaalityössä pilotoidaan Roidu-asiakaspalautejärjestelmää. Palautteita käytetään hyödyksi toimintaa suunniteltaessa.

Palautteet luetaan ja niihin reagoidaan viipymättä. Palautejärjestelmiin saapuneet palautteet käsitellään viikoittain. Palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämis ehdotuksiin reagoidaan. Palautteita käsitellään myös tarkoituksenmukaisissa kokousrakenteissa, kuten esihenkilö- ja tiimikokouksissa.

5.7 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

Helsingin sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan sosiaali- ja potilasvastaava

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

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

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

Muistutuksen tekeminen ei 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. Aikuisten sosiaalityössä muistutuksiin vastataan pääsääntöisesti kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

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

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

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne on kuvattu luvussa 1.1. Aikuissosiaalityössä ei ole käytössä lakisääteistä asiakasmitoitusta, mutta Helsingissä tavoitteellinen asiakasmäärä on 60 asiakasta / sosiaali-ohjaaja ja 70 asiakasta / sosiaalityöntekijä.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

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

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

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

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

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

Ristiriidat työyhteisössä käsitellään keskustellen kaikkia osapuolia kuullen tai tarvittaessa Sopuisasti Stadissa -mallia hyödyntäen.

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

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti) resurssien puitteissa, osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoidaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään.

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

Työsuojelupakki-ilmoitukset käsitellään ilmoittajan ja esihenkilön kesken ja tiimin / työyhteisöjen kokouksissa säännöllisesti. Lisäksi niitä käsitellään aikuisten sosiaalityön esihenkilöiden valvontaa käsittelevissä kokouksissa. Havaintojen perusteella päätetään

mahdollisista korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamista, joista vastaavat esihenkilöt. He myös seuraavat toteutumista.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

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

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

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Aikuisten sosiaalityön palveluja annetaan seuraavissa palvelupisteissä:

Haagan palvelupiste HOPEATIE 6 HKI 44, PL 8100 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Kalasataman palvelupiste TYÖPAJANKATU 14 A HKI 58, PL 6420 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Malmin palvelupiste ALA-MALMIN TORI 2 HKI 70, PL 7970 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Myllypuron palvelupiste JAUHOKUJA 4 HKI 92, PL 6222 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Vuosaaren palvelupiste KAHVIKUJA 3 HKI 98, PL 7370 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

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

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilahallinto.

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

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

Aikuisten sosiaalityötä tehdään pääosin lähityönä palvelupisteissä. Aikuisten sosiaalityön tiimeissä voidaan tehdä etättyötä yhtenä päivänä viikossa ja työpaikoilla on määritelty tarkemmat pelisäännöt, miten monipaikkainen työ ja etättyö järjestetään käytännössä. Työhyvinvointi etättyössä varmistetaan pitämällä yhteyttä esihenkilön ja kollegoiden kanssa sekä huolehtimalla työpäivän rakenteesta ja tauoista. Työhyvinvoinnin lisäksi Helsingin kaupungin etättyön henkilöstöohjeissa on huomioitu henkilöstön vakuutusturva, ergonomia sekä tietosuoja.

7.2 Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Toimipisteiden tilat eivät ole Terveysturvajärjestelmän mukaisen omavalvonnan tarkoittamassa käytössä.

7.3 Ympäristötyö

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

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

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Aikuisten sosiaalityön käyttämissä yhteisissä tiloissa on tallentavat turvakamerat. Aikuisuus- ja sosiaalityön asiakasvastaanotto-tiloissa on kutsuntalaitteet asiakasvastaanottohuoneissa tai työntekijöillä on henkilöhälyttimet. Turvakameroihin liittyvä rekisteriseloste (tilan- ja turvallisuuden hallinta) on nähtävillä toimipisteessä ja Helsingin kaupungin kirjaamossa PL 10 (Pohjoisesplanadi 11–13), 00099 Helsinki kaupunki sekä kaupungin internet-sivuilla

<https://asiakirjajulkisuus.hel.fi/tietovarannot/kaupunkiyhteiset-tietovarannot/#turvallisuustietovaranto>

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Tulkkipalveluissa käytetään Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omia sopimuskumppaneita. Sopimuksista ja niiden sisällöstä vastaa Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan Hankinta-yksikkö.

Tilapäismajoitusta järjestettäessä käytetään Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omia sopimuskumppaneita. Sopimuksista ja niiden sisällöstä vastaavat Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen Hankinta-yksikkö sekä Asumis-, toimeentulo- ja neuvontapalveluiden tilapäisen majoituksen työryhmä.

Niiden tuki- ja ostopalveluiden osalta, joihin liittyy palvelun tuottamiseen liittyviä asioita ja seurantaa (esim. Palveluntuottajarekisteri Soteri), vastaa seurannasta ensisijaisesti Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen hankinta -yksikkö ja toissijaisesti yksikkö, jolle valvontatehtävä on erikseen määritetty.

Palvelun tilaajat ja käyttäjät valvovat käytännön toteutusta palveluissa asiakkaan edun mukaisesti. Palveluissa havaituista puutteista ollaan yhteydessä palveluntuottajaan sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Tarvittaessa puutteista reklamoidaan sopimuksista ja sopimusten sisällöstä vastaaville tahoille.

Mikäli tarvittavaa palvelua (esim. tulkki, tilapäinen asuminen) ei ole saatavilla kilpailutetuilta sopimuskumppaneilta kohtuullisessa ajassa tai kilpailutettu palveluntuottaja ei voi järjestää tarvittavaa palvelua, voi palvelua tilata tarvittaessa myös kilpailutussopimuksen ulkopuolelta tuottajalta. Tässä tapauksessa käytännön toteutusta ja palveluiden asiakkaan edun mukaisuutta valvoo palvelua tilannut työntekijä yhteisesti tiimin esihenkilön tuella.

8 Omavalvonnan seuranta

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

8.1 Raportointi

Aikuissosiaalityön palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan tietoa ja palautetta useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään Nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön johtoryhmän valvontakokouksissa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Suunnitelman hyväksyntä

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

8.3 Viestintä

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

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

Helsingissä 30.12.2025

Henna Niiranen, aikuissosiaalityön päällikkö
Aikuisten sosiaalityö

Leena Luhtasela
Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

The logo consists of the word "Helsinki" in a blue, sans-serif font, enclosed within a blue outline that resembles a speech bubble or a stylized map of Finland.

Helsinki

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala

Sosiaali- ja
terveyspalvelut

Osoite ja yhteystiedot:
PL 6000,
000099 Helsingin kaupunki

www.hel.fi/sote-palvelut