

Helsinki

Avotyötoiminnan omavalvontasuunnitelma

ESIPUHE	3
1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot.....	4
1.2 Toimipisteiden yhteystiedot.....	4
2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	5
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi.....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 RISKINHALLINTA.....	9
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako	9
4.3 Riskien tunnistaminen.....	11
4.4 Riskien käsitteleminen	12
4.5 Korjaavat toimenpiteet	12
4.6 Muutoksista tiedottaminen	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös palvelusta	12
5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen työtoiminta toteutetaan.....	15
5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	15
5.4 Asiakkaan kohtelu.....	15
5.5 Asiakkaan osallisuus.....	16
5.6 Palautteen kerääminen	16
5.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	16
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	16
6.1 Sosiaaliamies	17
6.2 Palautteen antaminen internetissä Helsingin kaupungin sivuille.....	17
6.3 Neuvontanumerot	18
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	19
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	19
7.2 Työturvallisuus.....	19
8 HENKILÖSTÖ.....	20
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	20
8.1.1 Vakituisten henkilöstön määrä ja rakenne.....	20
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet	20
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	21
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	21
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	21
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	21
9 TOIMITILAT	22
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus.....	22
9.2 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	23
9.3 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	23
9.4 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	23
9.5 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	24
10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	24
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	24
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	24
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	24
10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	25
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	25

ESIPUHE

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

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

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

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työtoiminnan omavalvontasuunnitelma, joka on samalla yhdistetty omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja se on nähtävillä myös alayksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

Henna Niiranen
Aikuissosiaalityön päällikkö
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Sosiaali- ja terveystoimiala

1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala

Yksikön nimi

Perhe – ja sosiaalipalvelut/ Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö/ Lännen aikuissosiaalityö

Yksikön sijaintikunta

Helsinki

1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Yksikkö järjestää aikuissosiaalityön palveluja, työttömien ja osatyökykyisten työllistymisedellytyksiä parantavia palveluita, työkykyselvitystä, työhönkuntoutusta, työtoimintaa ja sosiaalista kuntoutusta. Työtoimintapalveluita järjestävät Uusix-verstaat, Pakilan työkeskus ja avotyötoiminta. Omaa palvelutarjontaa täydentäviä palveluita ostetaan eri palveluntuottajilta. Palveluita järjestetään yhteistyössä kaupungin toimialojen, valtion laitosten, seurakuntien ja järjestöjen kanssa. Palvelukokonaisuuteen sisältyy kuntoutusohjauksen, kuntouttavan työtoiminnan ja toimistotyön palveluita. Toimintapaikat sijaitsevat eri puolilla kaupunkia ja yksikön hallinnollinen toimipiste sijaitsee Haagassa.

Lännen aikuissosiaalityö

Katuosoite: Hopeatie 6, 00440 Helsinki

Postiosoite: PL 8100, 00099 Helsingin kaupunki

Toimintayksikön esimies:

aikuissosiaalityön päällikkö Henna Niiranen

Puhelin: 09 310 62843

Sähköposti: henna.niiranen@hel.fi

1.2 Toimipisteiden yhteystiedot

Avotyötoiminta

Katuosoite: Hopeatie 6, 00440 Helsinki, 5. krs

Postiosoite: PL 8640, 00440 Helsingin kaupunki

Toimintapisteen esimies: johtaja Anne Valppu-Vanhainen

Puhelin: 09 310 32502

Sähköposti: anne.valppu-vanhainen@hel.fi

Kotihoidon tukiryhmät: vastaava ohjaaja Arja Taimiaho p. 09 310 32585

Sähköposti: arja.taimiaho@hel.fi

Luonto- ja ympäristöryhmät: vastaava työnjohtaja Ismo Ahokainen p. 09 310 32504

Sähköposti: ismo.ahokainen@hel.fi

Rakennus- ja kiinteistöryhmät: vastaava työnjohtaja Sakari Jaatinen p. 09 310 32519

Sähköposti: sakari.jaatinen@hel.fi

2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Lännen palvelueen toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Toimintayksikön esimies:
aikuissosiaalityön päällikkö Henna Niiranen
Puhelin: 09 310 62843
Sähköposti: henna.niiranen@hel.fi

Toimipisteen suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Toimipisteen esimies: johtaja Anne Valppu-Vanhainen
Puhelin: 09 310 32502
Sähköposti: anne.valppu-vanhainen@hel.fi

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

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

Suunnitelma on nähtävillä Kallion virastotalon ja aikuissosiaalityön toimipisteiden ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan verkkosivuilla:
<https://www.hel.fi/sote/esittely/organisaatio/peso/ovs>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

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

Sosiaali- ja terveystoimialan työtoiminnan palvelut on suunnattu pitkäaikaistyöttömille ja osatyökykyisille henkilöille. Palvelun tarkoituksena on tukea ja lisätä asiakkaiden hyvinvointia, elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Joskus vaihtoehtona on myös työkyvyn selvittäminen ja kuntoutukseen tai eläkkeelle ohjaaminen.

Lännen aikuissosiaalityön alla toimivan avotyötoiminnan tavoitteena on edistää sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnassa olevien asiakkaiden hyvinvointia, elämänhallintaa ja ja parantaa työllistymis- ja koulutukseen ohjautumisen edellytyksiä kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalihuoltolain 27 d ja e § mukaisen työtoiminnan avulla. Lisäksi tuemme kuntouttavan vankityön avulla Suomenlinnan vankilasta työn kautta vapautuvia vankeja. Avotyötoiminta tarjoaa työvalmennusta. Kuntouttavan työtoiminnan, sosiaalihuoltolain 27 d ja e § mukaisesta työtoiminnasta ja kuntouttavasta vankityöstä tarkemmin alla.

Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämää sosiaalipalvelua, joka on tarkoitettu pitkään työttöminä

olleille henkilöille työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamiseksi. Kuntouttavassa työtoiminnassa ei synny virka- tai työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille. Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001).

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ovat helsinkiläiset pitkäaikaistyöttömät aikuissosiaalityön ja Helsingin TYP:n asiakkaat. Työtoimintaan hakeudutaan joko Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tai Helsingin TYP:n kautta.

Sosiaalihoitolain 27 e §:n mukainen vammaisten henkilöiden työtoiminta

Sosiaalihoitolain 27 e §:n mukainen vammaisten henkilöiden työtoiminta on tarkoitettu vammaisille ja osatyökykyisille henkilöille, jotka eivät pysty vammansa tai sairautensa takia työskentelemään tavanomaisessa työssä ja joiden arvioidaan hyötyvän työtoiminnasta. Asiakkaalla voi olla lääkärin toteama vamma tai sairaus, hän voi olla mielenterveys- tai päihdekuntoutuja tai hän ollut mahdollisesti jo pitkään pois työelämästä. Asiakkaan toimeentulo perustuu pääosin sairauden ja työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin.

Sosiaalihoitolain 27 d §:n mukainen vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta

Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevalla toiminnalla tarkoitetaan sosiaalihoitolain 27 d §:n 1 momentin mukaan erityisten työhön sijoittumista edistävien kuntoutus- ja muiden tukitoimien järjestämistä. Työllistymistä tukeva toiminta on tarkoitettu henkilöille:

- joilla on vamman, sairauden tai muun vastaavan syyn takia pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista ja
- jotka tarvitsevat te-palveluiden palvelujen ja toimenpiteiden lisäksi tukitoimia työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille.

Sosiaalihoitolain 27 d §:n vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaa toimintaa järjestetään joko palkkatyönä, jossa työntekijä on työsopimuslain mukaisessa työsuhteessa palvelun tuottajaan tai osatyökykyisten henkilöiden työvalmennuksena. Työsuhteeseen työhön ei kuitenkaan oteta enää uusia asiakkaita. Työsuhteisen työn tavoitteena on kuntoutus- ja tukitoimien sekä työn järjestämisen avulla edistää työttömien sijoittumista avoimille työmarkkinoille. Osatyökykyisten henkilöiden työvalmennus on puolestaan suunnattu sosiaalihoitolain 27 e §:n vammaisten henkilöiden työtoiminnassa oleville. Osatyökykyisten henkilöiden työvalmennuksen tavoitteena on vahvistaa, tukea ja lisätä asiakkaan elämänhallinnan taitoja sekä työnhaun ja työssäselviytymisen valmiuksia.

Kuntouttava vankityö

Kuntouttava vankityö perustuu Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen ja Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan väliseen yhteistyösopimukseen, jonka mukaan Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala osallistuu kuntouttavaan vankityöhön sijoitettujen ja vapautettujen vankien kuntouttavaan ja vapautteen valmentavaan toimintaan osana järjestämiään sosiaalipalveluja. Toiminta sisältää suunnitelmallista kokonaisvaltaista sosiaalityötä ja kuntoutusta, jossa korostuu erityisesti työhön sijoittuminen, päihdekuntoutus, asumispalvelut ja asumistaitojen kehittäminen sekä velka-asioiden järjestely.

Kuntouttava vankityö (Kuva) on tarkoitettu helsinkiläisille miespuolisille vangeille, joilla on halua ja kykyä kuntoutua työelämään. He ovat osallistuneet joko vankilassa tai aiemmin siviilissä päihdekuntoutukseen ja ovat sitoutuneita päiheteettömyyteen ja rikoksettomuuteen.

Työkokeilu

Työkokeilu on TE-toimiston työllistymistä edistävä palvelu, jonka aloittamisesta sovitaan kirjallisella sopimuksella työtoimintapaikan, TE-toimiston ja asiakkaan kanssa. Työkokeilulla parannetaan työttömänä olevan henkilön työllistymismahdollisuuksia avoimille työmarkkinoille ja sen aikana opitaan uusia taitoja ja päivitetään aiempaa osaamista ja työkokemusta.

Työharjoittelu

Työharjoittelu on eri oppilaitosten ja opetusta tarjoavien tahojen tarjoamien opintojen suorittamiseen liittyvä työelämäjakso, jonka pituus sisällöt vaihtelevat suoritettavien opintojen mukaan. Työharjoittelusta tehdään aina erillinen sopimus oppilaitoksen tai opetusta tarjoavan tahon, työtoimintapaikan ja opiskelijan kanssa.

Yhdyskuntapalvelu

Yhdyskuntapalvelu on rikosseuraamuksellinen toimenpide, jonka kesto ja sisältö määrätään tuomiossa. Rikosseuraamuslaitos ja työtoimintapaikka sopivat palvelun suorittamisesta, ajasta ja sisällöistä. Se on valvonnan alaisena tehtävää palkatonta työtä.

Palkkatuettu työ

Helsingin kaupunki ja TE-toimisto määrittelevät vuosittain kriteerit ja käytettävissä olevan rahoituksen (paikkakiintiöt) Helsingin kaupungin toimipisteissä tapahtuvalle palkkatuella rahoitettavalle työskentelylle. Työtoimintapaikoissa henkilöt työskentelevät palkkatuella esim. seuraavissa tehtävissä: työnjohtaja, suunnittelija, apuohjaaja (työpajalla), autonkuljettaja ja muissa työtoimintaa tukevissa työtehtävissä.

Työllistymisprosessin vaiheena palkkatuettu työ on joissakin tapauksissa hyvä jatko kuntouttavalle työtoiminnalle ja työkokeilulle. Mikäli henkilö siirtyy toimipisteessä työtoiminnasta palkkasuhteeseen, hän myös muuttuu asiakkaasta työtoiminnan järjestäjäksi.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Helsingin kaupungin arvot ovat

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

Sosiaali- ja terveystoimialalla arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimintajamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- 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 kestävästä 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 toimmemme 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 terveystalouteihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme 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 turvallisesti ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”Ennakoimme ja huolehdimme”

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystaloutien kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”

Yrittäjämielisyys

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaistaan, 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

Työtoiminnassa noudatetaan yleisiä työturvallisuusohjeita, jotka mahdollistavat työn turvallisen tekemisen ja työympäristön. Käytännössä se tarkoittaa Työturvallisuuslain (738/2002) ja Pelastuslain (379/2011) noudattamista kaikessa toiminnassa sekä Helsingin kaupungin ja sosiaali- ja terveystoimialan antamia ohjeiden noudattamista lain asettamissa rajoissa.

Helsingin kaupungin ohjeissa määritellään erilaisia riskitekijöitä, jotka on otettava huomioon määrätessä työturvallisuusvastuita, suunniteltaessa fyysisiä työympäristöjä ja työkäytäntöjä niin, että niissä huomioidaan mahdollinen väkivallan uhka tai muu vaara- ja uhkatilanteet. Riskitekijät on huomioitava myös turvallisuuspalvelujen käyttöä, asiakkaan omaisuuden haltuunottoa ja väkivalta- tai uhkatilanteiden jälkipuintia ja jälkihoitoa suunniteltaessa ja toteutuksessa.

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.

Työntekijöihin kohdistuneet työturvallisuutta vaarantaneet työtapaturmat, läheltä piti tilanteet sekä vaara- ja uhkatilanteet kirjataan Työsuojelupakkiin. Työtapaturman sattua noudatetaan kaupungin työturvallisuusohjetta.

Asiakasturvallisuutta uhanneet vaarat kirjataan Hai-pro-järjestelmään ja epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa vuorostaan Spro –järjestelmään. Työtapaturmatilanteissa tehdään työtapaturmailmoitus vakuutuslaitos OP Pohjolaan. Helsingin kaupunki on vakuuttanut työtoiminnassa olevat henkilöt työtapaturman varalta. Vakuutus koskee matkaa kodista työtoimintapaikkaan ja takaisin, sekä varsinaista työtoiminta-aikaa. Kaikki työtoiminnassa olevat henkilöt ovat myös vastuuvakuutuksen piirissä, joka kattaa kuntoutujan mahdollisesti kolmannelle osapuolelle aiheuttamat vahingot.

Riskinhallinnan lähtökohtana on avoimuus ja ennaltaehkäisy. Sekä henkilöstö että asiakkaat voivat avoimeen ja luottamukselliseen toimintatapaan perustuen 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.

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

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilas-turvallisuudesta. Toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuden johtajat linjaavat ja asettavat tavoitteet toimialan laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Palvelukokonaisuuden johtajat ja palvelun päälliköt vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuden johtajat varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilas-turvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

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.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan ja asiakkaiden, potilaiden ja 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.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SPro-ilmoitukset (liite 1) käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä turvallisuuskoulutuksia. 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.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan toimialan mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin.

Riskien hallinta Avotyötoiminnassa

Avotyötoiminnassa työnjohdon työtä määrittää merkittävä työturvallisuusvastuu. Käytännössä se tarkoittaa kuntoutujan ja muiden työtoimintapaikassa työskentelevien henkilöiden hyvää perehdytystä tehtäviinsä ja työturvalliseen toimintatapaan. Toimintaympäristö on vaativa, jossa työskentelyn johtaminen vaatii vuodenajat, keliolosuhteet ja kolmansien osapuolten käytöksen ja toimintakykyä huomioivaa ennakkoivaa työotetta.

Työnjohdon velvollisuus on huolehtia työpaikan turvallisuudesta myös silloin kun työsuhteessa oleva asiakas tai työtoimintapaikalla kuntoutustoimenpiteessä oleva asiakas päihtymistilan tai asiattoman käyttäytymisen vuoksi aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille työpaikalla oleville (kts. Työturvallisuuslaki 738/2002 2:8 §). Henkilö voi halutessaan osoittaa päihtymistilansa terveydenhuollon antaman lausunnon avulla vääräksi. Tutkimus on vapaaehtoinen eikä avotyötoiminta pakota tai kuljeta ketään tutkimuk-

seen. Avotyötoiminta pidättää palkkatyösuhteessa olevalta palkan niiltä päiviltä, jolloin päihtymistila todetaan ja sen selvittelyyn käytetyltä ajalta. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan päihtymistila tai sen epäily ilmoitetaan asiakkaan omatyöntekijälle, jotka vievät asian eteenpäin tiedoksi ja mahdollisia toimenpiteitä varten työtoiminta-ajalta korvauksen maksavalle taholle. Avotyötoiminta ilmoittaa asiakkaan poissaoloista suoraan Kelaan.

Avotyötoiminta käyttää päivittäisissä työmaa-ajoissa Helsingin kaupungin leasing-autoja, joiden osalta tarkemmat toimintaohjeet annetaan Staralta. Stara edellyttää, että kaikki työtehtävissä leasing-autoja käyttävät käyvät Staran järjestämän Ajolupa-koulutuksen. Liikennerikkomuksissa avotyötoiminnan työntekijät vastaavat seuraamuksistaan itse.

Avotyötoiminnan teknisissä ryhmissä työskennellään metsissä, puistoissa, ulkoilualueilla ja katualueilla sekä kiinteistöissä ja muussa rakennetussa ympäristössä. Stara ylläpitää avotyötoiminnan luonto- ja ympäristöryhmiin toimittamansa Turvamapit. Ne ovat käytössä kaikissa teknisten ryhmissä ja yhtä kappaletta säilytetään avotyötoiminnan hallinnon tiloissa kaikkien saatavilla. Turvamapin päivityksestä vastaa Stara.

Kotihoidon tukiryhmissä olevat kuntoutujat työskentelevät kotihoidon vanhusasiakkaiden kotona kotihoidon osoittamissa avustavissa tehtävissä. Vanhusasiakkaiden kodeissa noudatetaan kotihoidon ja avotyötoiminnan yhteisesti sovittuja peruseriaatteita, joihin kuntoutujat perehdytetään työtoiminnan alkessa ja aikana. Periaatteena on, että kuntoutujat tekevät avustavia tehtäviä, kuten saattoja ja asiointeja, mutta eivät hoidollisia ja hoivatehtäviä. Työtoiminnassa ei käsitellä vanhusasiakkaiden rahoja tai lääkkeitä. Avotyötoiminnan työntekijöitä ja kuntoutuja-asiakkaita sitoo kirjallisesti sovittu vaitiolovelvollisuus.

Työtoimintaa järjestetään myös kahvilaympäristössä, jossa käsitellään elintarvikkeita. Helsingin kaupungin ympäristökeskus on tehnyt kahvilassa elintarvikehuoneiston tarkastuksen, josta on olemassa kahvilassa Oiva-raportti. Kahvilassa noudatetaan sinne tehtyä erillistä omavalvontasuunnitelmaa.

Johdon tulee huolehtia siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen ja palvelut, joita tuotamme yhteistyökumppaneille, ovat turvallisia ja laadukkaita. Työtehtävän luonteen mukaan noudatetaan henkilöstön ammatillisen osaamisen perusteita ja tehtäviin perehtyneisyyttä johtamassaan työtehtävässä.

Kaikkia avotyötoiminnan työntekijöitä ja asiakkaita sitovat samat työturvallisuuslait ja säädökset. Niiden mukaan kukin vastaa itse turvallisista työtavoistaan ja on velvollinen ilmoittamaan työssä, työtavoissa, työvälineissä tai työtiloissa havaitsemansa riskitekijät välittömästi lähiesimiehille. Työnjohto vastaa toiminnan kokonaisuuden työturvallisuudesta ja työturvallisesta toiminnasta oman vastuuryhmänsä ja –alueensa osalta. Työsuojelupakin ohjeistus määrittää erikseen työntekijöiden, johdon ja muiden tukitoimijoiden tehtävät ja vastuut. Ryhmän ohjaajat ja työnjohtajat vastaavat uusien työntekijöiden ja kuntoutuja-asiakkaiden perehdyttämisestä työturvallisuutta ylläpitävään toimintatapaan ja työskentelyyn.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakkiin. Työpaikan ja tarvittaessa yksittäisten työpisteiden olosuhteet ja niiden terveydellinen merkitys arvioidaan työterveyshuollon työpaikkaselvityksissä. Avotyötoiminnan viimeisin työpaikkaselvitys on tehty 2018. Avotyötoiminnan hallinto huomioidaan Hopeatie 6:n talotoimikunnan laatimassa ja päivittämässä Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa. Työtoimintapaikkojen turvallisuuskävelyt tehdään vuosittain yhdessä ytvastaavien kanssa.

4.3 Riskien tunnistaminen

Avotyötoiminnan henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kukin omalle esimiehelleen. Avotyötoiminta raportoi henkilöstöä koskevat läheltä piti-tilanteet ja työtaturmat Työsuojelupakkiin ja palvelussa olevia koskevat ilmoitukset tehdään tilanteen mukaan SPro- tai HaiPro-

järjestelmiin (Liite 1 ja Liite 2).

Työturvallisuuslait ja säädökset koskevat kaikkia työtoimintapaikan henkilöitä. Työntekijät ja palveluissa olevat asiakkaat ilmoittavat työssä, työtavoissa, työvälaineissä tai työtiloissa havaitsemansa riskitekijät välittömästi lähiesimiehille. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakkiin.

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Asiakkaan kohtelussa tai palvelussa tapahtuneet laiminlyönnit tai puutteet raportoidaan SPro –järjestelmään (Liite 1) ja asiakkaisiin kohdentuneet terveyttä uhkaavat läheltä piti –vaaratilanteet ja niiden seurauksena tehdyt korjaukset tai muutokset toiminnassa raportoidaan HaiPro –järjestelmään (Liite 2).

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Kunkin aikuissosiaalityön työyhteisön esimies vastaa riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä, henkilöstön vastuulla on saattaa tieto johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu henkilöstön kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, niin asiakasta opastetaan korvausten hakemisessa.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman seurannan toteuttamisesta. Työsuojelupakki, SPro ja HaiPro ovat välineenä suunnitelman seurannan toteuttamisessa (kts. liitteet 1 ja 2). Niihin ilmoitetaan asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat tai epäkohdat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Asiakkaiden työtaturmissa työtaturmailmoitus tehdään vakuutuslaitos OP Pohjolaan.

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.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Kukin aikuissosiaalityön esimies pitää huolen, että riittävä ja ajantasainen ohjeistus on henkilöstön saatavilla. Esimies tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) asiakkaille, henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös palvelusta

Kaikilla aikuissosiaalityön asiakkailla on oikeus saada palvelutarpeen arvio. 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 toistuu kunnes todetaan, ettei asiakkaalla ole sosiaalihuollon tarvetta.

Palvelun tarvetta arvioitaessa perustana tulee olla asiakkaan kokemana 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 arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa otetaan huomioon mahdolliset toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten heikentynyt terveydentila tai sosiaalisten kontaktien vähyys. Myös asiakkaan osallisuus ja yksilöllinen elämäntyyli huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Pidempiaikaisen palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Toimintakykyä arvioitaessa selvitetään, miltä osin henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua.

Palvelutarpeiden arvioiminen on tärkeässä roolissa myös Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan uudistuvissa asiakasprosesseissa ja -palveluissa. Palvelutarpeen arvion avulla määritellään mm. työtoiminnan tarve ja se, millaiseen palveluprosessiin asiakas ohjataan (satunnaisesti palveluja tarvitsevat vai paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat). Lisäksi palvelutarpeen arvioissa otetaan kantaa siihen, miten arviointi 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 sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä.

SHL 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 muutoksenhakuohje. Päätös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmällä tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää (ATJ) tai Efficaa.

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. Palvelutarpeen mukaiset palvelut kirjataan aikuissosiaalityön suunnitelmaan. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tekee suunnitelman ja päätöksen täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta sekä myönnettävistä sosiaalipalveluista. Asiakas saa oman päätöskappaleensa postissa kotiin.

Suunnitelma voi sisältää arkaluonteisia asioita, ja sosiaalitoimen asiakkuus sinällään on aina salassapidettävää. Asiakirjat säilytetään paikassa ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Aikuissosiaalityössä työskentelevillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja ovat näin vaitiolovelvollisia.

Kuntoutusohjaus tarjoaa työtoimintapaikkojen yhteydessä sekä sosiaalihuoltolain SHL 27 e ja d §:n asiakkaille että kuntouttavassa työtoiminnassa oleville asiakkaille palveluohjausta sekä kuntouttavia ryhmätoimintoja. Kuntoutusohjaus toimii lisäksi yhteistyössä Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen Suomenlinnan vankilan kanssa vapautumisvaiheessa olevien vankien osalta ja tarjoaa vangeille kuntoutusohjaajan palveluja.

Kuntoutusohjauksen henkilöstöllä on käyttöoikeudet ATJnet ja ATJweb – asiakastietojärjestelmiin. Johdettavalla sosiaalityöntekijällä ja erityissosiaalityöntekijällä on lisäksi käytössä Kelan Kelmu-käyttöoikeudet.

Asiakasohjautuminen, suunnitelma ja päätös palvelusta:

Sosiaalihoitolain 27 e §:n vammaisten henkilöiden työtoimintaan hakeudutaan Lännen aikuis-sosiaalityön kuntoutusohjauksen kautta. Kuntoutusohjauksen erityissosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan sekä mahdollisesti lähettävän tahon kanssa palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella mietitään asiakkaalle soveltuvaa työtoimintapaikkaa. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen kuntoutusohjauksen työntekijä varaa asiakkaalle haastatteluajan työtoimintapaikkaan, jolloin asiakas voi samalla tutustua työtoimintapaikkaan. Tarvittaessa voidaan sopia myös ennen varsinaista haastattelua esim. tutustumiskierrokselle osallistumisesta. Haastattelun yhteydessä neuvotellaan työtoiminnan kestosta ja sisällöstä. Jos paikka ei sovellu asiakkaalle, selvittää kuntoutusohjauksen työntekijä muut palveluvaihtoehdot. Palvelutarpeen arviointiin ja suunnitelmaan kirjataan aina asiakkaan kuntoutusohjauksen yhteyshenkilö.

Kuntoutusohjauksen työntekijä tekee asiakkaalle vammaisten henkilöiden työtoimintaa koskevan sijoituspäätöksen ja suunnitelman työtoimintapaikkaan sijoittamisesta sovittulle ajalle. Sijoituspäätökset ovat määräaikaista ja niiden kesto vaihtelee yhdestä kuukaudesta yhteen vuoteen. Suunnitelmassa sovitaan tavoitteet ja sisällöt työtoiminnalle sekä seuraava arvioinnin ajankohta. Asiakas, kuntoutusohjauksen työntekijä ja työtoimintapaikan työntekijä arvioivat yhdessä säännöllisin väliajoin työtoiminnan tavoitteiden toteutumista ja palvelutarpeessa mahdollisesti tapahtuvia muutoksia. Asiakkaalle tehdään myös niin sanottu maksupäätös työrahaan ja HSL:n matkalippuun työtoimintaan osallistumisen ajalle. Sosiaali- ja terveystoimialan toimistopalvelut toimeenpanee sijoitus- ja maksupäätökset: asiakkaalle lähetetään tiedoksi palvelutarpeen arvio, sijoituspäätös, suunnitelma sekä työtoimintaan liittyvä maksupäätös. Sijoituspäätös lähetetään tiedoksi myös työtoimintapaikkaan. Mikäli asiakas on jostain syystä tyytymätön hänelle tehtyyn päätökseen, hänellä on oikeus hakea siihen muutosta: muutoksenhakuohjeet ovat asiakkaalle lähetetyn päätöksen yhteydessä.

Sosiaalihoitolain 27 d §:n osatyökykyisten työvalmennukseen voi hakeutua pääsääntöisesti työtoimintaan tai työllistymistä tukevaan toimintaan osallistumisen aikana olemalla yhteydessä kuntoutusohjauksen työntekijään. Sosiaalihoitolain 27 d §:n muuhun työllistymistä tukevaan toimintaan (työsuhteeseen työhön) ei oteta enää uusia asiakkaita. Sosiaalihoitolain 27 d §:n vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevasta toiminnasta tehdään aina suunnitelmaan pohjautuva sijoituspäätös, joka on määräaikaista ja sen kesto vaihtelee asiakkaan tilanteen ja yhdessä määritellyn tarpeen mukaan. Asiakas, kuntoutusohjauksen työntekijä ja työtoimintapaikan työntekijä arvioivat yhdessä säännöllisin väliajoin tavoitteiden toteutumista ja palvelutarpeessa mahdollisesti tapahtuvia muutoksia. Sosiaali- ja terveystoimialan toimistopalvelut toimeenpanee sijoitus- ja maksupäätökset: asiakkaalle annetaan tiedoksi palvelutarpeen arvio, sijoituspäätös, suunnitelma sekä työtoimintaan liittyvä maksupäätös. Sijoituspäätös lähetetään tiedoksi myös työtoimintapaikkaan. Mikäli asiakas on jostain syystä tyytymätön hänelle tehtyyn päätökseen, hänellä on oikeus hakea siihen muutosta: muutoksenhakuohjeet ovat asiakkaalle lähetetyn päätöksen yhteydessä.

Kuntouttavaan vankityöhön ohjaututaan kuntoutusohjauksen kuntoutusohjaajan ja Suomenlinnan vankilan erityisohjaajan haastattelun perusteella. Kuntouttavaan vankityöhön sijoittumisesta Lännen aikuissosiaalityön avotyötoimintaan sovitaan aina yhteistyössä kuntoutusohjauksen ja Suomenlinnan vankilan kanssa. Asiakas, kuntoutusohjauksen työntekijä ja työtoimintapaikan työntekijä arvioivat yhdessä säännöllisin väliajoin tavoitteiden toteutumista ja palvelutarpeessa mahdollisesti tapahtuvia muutoksia. Kuntouttavaan vankityöhön ohjautumisen yhteydessä ei tehdä sosiaalihoillon sijoitus- tai maksupäätöstä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan palvelutarpeen arvioi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja tai Helsingin TYP:n työntekijä. Kuntouttavasta työtoiminnasta sovitaan aktivointisuunnitelmassa, joka laaditaan yhdessä TE-palveluiden asiantuntijan, omatyöntekijän ja asiakkaan kanssa. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan työtoiminnan tarve ja tavoitteet. Aktivointisuunnitelmassa sovittu työtoimintaan osallistuminen on velvoittavaa. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät aktivointisuunnitelmat omille asiakkailleen. Asumisen tuen asiakkaiden aktivointisuunnitelmat tehdään asumisen tuessa. Helsingin TYP:n asiakkaiden monialaiset työllistymissuunnitelmat ja kuntouttavan päätösten valmistelu tehdään TYP:ssä.

Lännen aikuissosiaalityön kuntouttavan työtoiminnan tiimin vastuulla on kuntouttavan työtoimintapaikkojen hallinto ja koordinointi sekä päätösten valmistelu kuntouttavaan työtoimintaan sijoittamiseksi ja HSL:n matkalipun myöntämiseksi. Valmistellut päätökset päätetään etuuskäsittelyn toimipisteessä. Aikuissosiaalityön maksatuksen toimipisteet toimeenpanee päätökset. Sijoituspäätökset toimitetaan asiakkaalle, työtoimintapaikkaan ja TE-toimistoon ja työtoiminnan tavoitteiden toteutumista ja palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisin väliajoin.

Valmistellut päätökset päätetään etuuskäsittelyn toimipisteessä. Aikuissosiaalityön toimeentulotuen maksatuksen toimipiste toimeenpanee päätökset. Sijoituspäätökset toimitetaan asiakkaalle, työtoimintapaikkaan ja TE-toimistoon.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteiden toteutumista ja palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisin väliajoin.

5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen työtoiminta toteutetaan

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.

5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan palvelu toimipisteissä perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön esimieheen tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle ja johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Asiakkaalla on oikeus kokea tullessa kohdatuksi, hänellä on oikeus siihen että heidän tilanteensa karotetaan ja hänet ohjataan sosiaalihuoltolain mukaisiin tai kolmannen sektorin tuottamiin palveluihin. Arvion lähtökohtana on henkilön oma näkemys hänen omasta hyvinvoinnistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaalla on myös oikeus saada pikaista kriisiapua.

Epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen puututaan. Työtoiminnassa ei sallita minkäänlaista syrjintää.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Työtoiminnan asiakas on osallinen häntä koskevaan palvelutarpeen arviointiin ja suunnitteluun. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua työtoimintapaikan yhteisiin tilaisuuksiin ja olla vaikuttamassa työtoimintaansa ja työllistymistä tukevaan toimintaan.

Avotyötoiminnan asiakkaat voivat antaa kirjallista ja suullista palautetta ja siten vaikuttaa palvelun laatuun ja sisältöön.

5.6 Palautteen kerääminen

Palautetta saadaan suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän, asiakaskuulemisten, asiakasosallisuusraatien ja asiakaspalautelaatikon kautta. Palautteita hyödynnetään toimintaa suunniteltaessa. Työtoiminnan asiakkaat antavat sähköisen palautteen työtoiminnan aikana tavoitteiden ja toteutuneen kohtaamisesta.

5.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteet luetaan ja niihin reagoidaan viipymättä. Palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämisehdotuksiin reagoidaan.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

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

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

Jos toimipisteissä asioiva asiakas tai hänen omaisensa kokee, että Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita ei noudateta, tai jos asiakas kokee epäasiallista tai epäreilua kohtelua, kokee itseensä tai lähipiiriinsä kohdentuvaa vihapuhetta tai rasismia kannattaa ongelmallista asiaa selvittää toimipisteen sosiaaliohjaajan tai toiminnasta vastaavan johtavan sosiaaliohjaajan kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös asukastolla.

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

<http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/strategiaohjelma/eettiset-periaatteet>

6.1 Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies palvelee sekä yksityisen että julkisen sosiaalihuollon asiakkaita. Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille. Saatavilla olevat kielet: suomi, ruotsi.

Jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo sekä julkisten, että yksityisten sosiaalihuollon palveluista.

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

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan sosiaali- ja potilasasiamies

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

Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma, ke, to klo 9 - 11.30 ja ti klo 12 - 14.30 Palvelunumero 09 3104 3365

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Lisätietoa: <https://www.hel.fi/sote/toimisteet.fi/aakkosittain/asiamiehet>

Sosiaali- ja potilasasiamiehillä on kokeilukäytössä suojattu sähköpostiyhteys.

Kokeilussa oleva suojattu sähköpostiyhteys on turvallinen ja viranomaistoimintaa koskevien ohjeiden mukainen tapa toimittaa tietoturvallista sähköpostia.

Lisätietoa suojatun sähköpostin käyttöön liittyen saa sosiaali- ja potilasasiamiehiltä sekä sosiaali ja potilasasiamiestoiminnan internetsivuilta www.hel.fi/sosiaaliasiamies

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

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 muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneestä yksiköstä ta sosiaali- ja potilasasiamieheltä.

6.2 Palautteen antaminen internetissä Helsingin kaupungin sivuille

Anna palautetta tai kysy kaupungilta. Palautteeseen pyritään vastaamaan viiden arkipäivän kuluessa. Jos asia edellyttää selvitystyötä tai suunnittelua, vastaaminen voi kestää kauemmin. Voit lähettää viestisi nimettömänä. Jos haluat henkilökohtaisen vastauksen, jätä yhteystietosi. Palautteesi voidaan julkaista luvallasi.

<http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/anna-palautetta/>

6.3 Neuvontanumerot

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

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

Seniiori-info vastaa asiakkaiden puheluihin arkisin klo 8.30–12 numerossa 09 31044556, sähköpostia voi lähettää osoitteeseen [seniiori.info\(at\)hel.fi](mailto:seniiori.info(at)hel.fi).

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

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

Terveystalvuluksen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelintalvuluun numerossa 09-310 10023. Terveystalvuluksen neuvontaa saa myös jokaisesta terveystalvuluksen toimipaikasta aukioloaikoina.

6.4 Helsingin neuvontapalvelu Helsinki-info

Helsinki-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Helsinki-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa. Helsinki-infon palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Helsinki-infosta saa myös tietoa elämästä Suomessa, kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Helsinki-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Helsinki-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Helsinki-infossa on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kurseista. Asiakkaiden käytössä on tietokoneita, langaton verkkoyhteys, sanomalehtia ja aikakauslehtiä.

Helsinki-infon yhteystiedot: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3137>

Käyntiosoite:

Albertinkatu 25, International House Helsinki
- ma-to klo 9-16, pe klo 10-16

Keskustakirjasto Oodi
- ma-to klo 9-18, pe klo 10-18

Puhelin: 09 310 11 111 (ma-to 9–16, pe klo 10-15)

Chat: ma-to klo 9-16, pe klo 10-15

Twitter-tili (@helneuvonta)

Sähköinen palaute <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/palaute/anna-palautetta>

Tietoja voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä Infopankista. <https://www.infofinland.fi/>

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaan terveydentilaa, hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisissa ja muissa yhteydenottoissa. Työtoiminnan, työllistymistä tukevan sekä kuntouttavan vankityön asiakkailla on mahdollisuus käyttää kuntoutusohjauksen palveluja ja saada yksilökohtaista ohjausta ja neuvontaa.

Sosiaalihuoltolain 27 e §:n vammaisten henkilöiden työtoiminnan ja 27 d §:n työllistymistä tukevan toiminnan sekä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat eivät ole työsuhteessa Helsingin kaupunkiin, eikä heillä ole mahdollisuutta saada työterveyshuollon palveluja, vaan he asioivat omalla terveysasemallaan. Helsingin TYP:en kuntouttavan työtoiminnassa olevilla henkilöillä on työttömien terveyspalvelujen terveydenhoitajien palvelut. Tilanteen mukaisesti työ- ja toimintakykyä arvioidaan työtoiminnan aikana. Osa kuntouttavan vankityön ja sosiaalihuoltolain 27 d §:n työllistymistä tukevan toiminnan asiakkaista saattaa olla samalla työsuhteessa Helsingin kaupunkiin, ja heillä on silloin mahdollisuus saada Työterveys Helsingin palveluja.

Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arviointi voi käynnistyä tarvittaessa työkykyselvityksessä, joka arvioi palveluntarpeen ennen toimenpiteeseen ryhtymistä. Kuntoutujilla voi olla erilaisia pitkäaikaissairauksia tai muita työkykyä haittaavia sairauksia tai vammoja. Jokainen niistä arvioidaan erikseen ja pyritään estämään sairauksien tai vammojen pahenemista tai erilaisten rajoitteiden vaikutuksia työturvallisuuden ja terveyden työtoiminnan aikana. Asiakkaan omatyöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa arvioi työtoiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumista työtoiminnan aikana.

Asiakkaita ohjataan osallistumaan tarvittaessa työtoiminnan sisällä tai eri alueilla tapahtuvaan ryhmätoimintaan. Ryhmiä järjestetään useiden eri tahojen toimesta: viranomaisten, kolmannen sektorin tai vapaaehtoisten. Tietoa ryhmistä saa toimipisteiden henkilökunnalta tai ilmoitustauluilta.

7.2 Työturvallisuus

Asiakkaan saaman palvelun aikana työtoimintapaikka vastaa työtoiminnan toteutuksesta, lähiohjauksesta ja työturvallisuudesta.

Avotyötoiminnan tekniset ryhmät työskentelevät myös yleisillä alueilla ja tiealueilla. Työnjohtajat suorittavat vaadittavat koulutukset, myös asiakkaat voivaat osallistua koulutukseen, joita ovat Työturvallisuuskortin ja Tulityökortin suorittaminen aina kun työtehtävät tai toimintaympäristö sen vaativat. Työnjohdolla on ajantasaiset ensiapuaidot.

Kotihoidon tukiryhmissä työskennellään kotihoidon vanhusasiakkaan kotona. Kotihoito vastaa toimintaympäristön turvallisuudesta ja sen huomioiden tukiryhmille tarjoamistaan työtehtävistä.

Kahvilassa työskentelevillä työntekijöillä ja kuntoutujilla on voimassa oleva hygieniapassi. Ennen työtehtävien aloittamista selvitetään onko syytä tutkia mahdollinen salmonella-altistus ja mikäli on syytä epäillä salmonella tartuntaa, ohjataan asiakas tai työntekijä työterveyshuoltoon salmonellatutkimusta varten.

Tutkimuksen tulos toimitetaan avotyötoimintaan.

Kahvilalla on oma omavalvontasuunnitelma, joka liittyy mm. elintarvikkeiden käsittelyyn ja säilyvyyteen, sekä kylmäketjun katkeamattomuuteen ja elintarvikehuoneiston hygieniaan ja siisteyteen. Kotihoidon tukiryhmissä ylläpidetään ajanmukaisia ensiaputaitoja.

8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Avotyötoiminnan työntekijät ovat oman ammattialansa asiantuntijoita, joilla on tehtäväänsä vähintään toisen asteen ammatillinen koulutus.

Avotyötoiminnan henkilöstö vastaa työtoiminnan järjestämisestä asiakkaan ja hänen viranomaisensa laatiman suunnitelman mukaisesti. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

8.1.1 Vakituksen henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Avotyötoiminta
Johtaja	1
Vastaava työnjohtaja	2
Vastaava ohjaaja	1
Työnjohtaja	24
Ohjaaja	8
Etumies	1
Työvalmentaja	1
Yhteensä	38

Luku ei sisällä palkkatukityössä olevia.

8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin sisäiset työjärjestelymahdollisuudet. Riittäväällä henkilöstömäärällä ja henkilöstön osaamisella varmistetaan asiakkaiden työturvallisuus, tuki ja ohjaus kaikissa tilanteissa.

8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasoisessa 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 avotyötoiminnan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteissa.

8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

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

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

Avotyötoiminta ylläpitää henkilöstönsä turvallisuusosaamista seuraavilla koulutuksilla:

- Työturvallisuuskorttikoulutus
- Tieturva 1
- Ajolupa –koulutus
- Yleiset työt katualueella –koulutus ja -lupa
- Ensiapukoulutukset
- Tulityökortti
- Hygieniapassi
- Asiakasturvallisuuteen liittyvät koulutukset
- Haastavien tilanteiden kohtaaminen ja toiminta tilanteessa
- Tapaturmien ehkäisyyn liittyvät koulutukset

8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolaissa säädentään sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (48§) ja ilmoituksen velvoittavista toimenpiteistä (50§). Tätä lakia noudatetaan myös aikuissosiaalityössä. Jos aikuisosiaalityön työntekijä saa työssään tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista uhkaavan epäkohdan tai epäkohdan uhan, hänen on tehtävä siitä ilmoitus Työsuojelupakki -järjestelmään, josta ilmoitus ohjautuu esimiehelle. Esimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi, ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetyille sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuollon johtava asiantuntija saa Työsuojelupakki- ja Spro -järjestelmistä herätteet kaikista ilmoituksista.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä, ja ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Epäkohdan havainneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

9 TOIMITILAT

Kolmikielisestä palvelukartasta (<http://palvelukartta.hel.fi/>) löytyvät tiedot 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.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Avotyötoiminta

Avotyötoiminnan hallinto toimii Lännen aikuissosiaalityön toimitiloissa Hopeatie 6:ssa.

Kotihoidon tukiryhmät työskentelevät yhtä lukuun ottamatta kotihoidon antamissa tiloissa kotihoidon yhteydessä. Tilojen koko vaihtelee. Tiloihin kuuluu ohjaajan työpiste ja yhteinen tila. Sosiaalililat ja WC:t ovat kotihoidon kanssa yhteiset. Osa tiloista siivotaan itse, osa kuuluu kotihoidon siivoussuunnitelmaan. Kahvila Sumpilla on Herttoniemen sairaalan asiakaskahvila.

Tukiryhmien sijainnit

- K21 Käenkujan tukiryhmä, Käenkuja 1
- K22 Herttoniemen tukiryhmä, Laivalahdenkatu 2
- K23 Vallilan tukiryhmä, Rautalammintie 2
- K24 Vallilan tukiryhmä, Rautalammintie 2
- K25 Maunulan tukiryhmä, Suursuonlaita 3
- K26 Jakomäen tukiryhmä, Vuorensyrjä 8
- K28 Lauttasaaren tukiryhmä, Heikkiläntie 2
- K29 Pukimäen tukiryhmä, Säterintie 2
- K30 Kontulan tukiryhmä, Ostostie 2
- K31 Vuosaaren tukiryhmä, Merirastilankuja 1
- K32 Kahvila Sumpilla, Kettutie 8

Luonto- ja ympäristöryhmät työskentelevät pääsääntöisesti ulkoalueilla, kuten puistoissa ja muilla virkistysalueilla. Toimeksiantaja järjestää tukipisteen työmaaparakit, joissa on työnjohtaja toimisto, työntekijöiden yhteinen tila, sosiaalililat, **työvälineiden säilytystilat** ja WC:t. Tilat siivotaan itse.

Tukipisteiden sijainnit

- U1 Oulunkylä, Käskynhaltijantie
- U2 Viikinranta, Säynäslahdentie
- U3 Taivallahti, Hiekkarannantie

- U4 Malminkartano, Kartanonkaari
- U5 Savela, Jengipolku
- U6 Tali, Ulvilankuja 6
- U7 Kaisaniemi, Kaisaniemenranta
- U8 Herttoniemi, Majavatie
- U21 Vuosaari, Niinisaarentie
- U25 Ruskeasuo, Ratsastie
- U26 Roihupelto, Viikintie

Rakennus- ja kiinteistöryhmät työskentelevät kaupungin teknisissä laitoksissa ja niiden piha-alueilla sekä kaupungin liikuntapaikoissa. Toimeksiantaja järjestää tilat, joihin kuuluu työnjohtajan työpiste, yhteinen tila, sosiaalitulat ja WC:t. Tilat siivotaan itse.

Ryhmien sijainnit

- T2 Eteläsatama, Eteläranta 7
- T2.1 Katajanokka, Katajanokanlaituri 8
- T4 Kustaankartano, Kivalterintie
- T4.2 Kustaankartano, A-talo, Kivalterintie 16
- T6 Tukutori, Sörnäistentie
- T7 Auroran sairaala, Nordensköldintie 20
- T9 Pitkäkoski, Kuninkaantammentie 17
- T11 Hanasaari, Parrukatu 1-3
- T15 Itäiset Liikuntapaikat, Liikuntamyly, Jauhokuja
- T17 Läntiset Liikuntapaikat, Velodromi, Mäkelänkatu
- T18 Pohjoiset Liikuntapaikat, Pirkkolan Liikuntapuisto
- T20 Stansvik, Vuorilahdentie
- T22 Toivola, Mikkolankuja 6

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

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

Palvelupisteitä on sisäisiä valvontajärjestelmiä (hälytin, valvontakamera, vartijat).

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

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

Palvelupisteissä on sisäisiä valvontajärjestelmiä (hälytin, valvontakamera, vartijat).

9.4 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Palvelupisteissä on ensiapukaapi, joka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti.

9.5 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 terveystieteiden osastossa oma erillinen suunnitelmansa.

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Työtoimintayksiköt järjestävät lain kunnille määräämää kuntouttavaa työtoimintaa, sosiaalihuoltolain 27 e §:n mukaista vammaisten henkilöiden työtoimintaa, sosiaalihuoltolain 27 d §:n vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaa toimintaa ja työkokeilua. Sen asiakkaiden henkilötietojen käsittelyssä säädetään henkilötietolain (L523/1999). Asiakkaiden asemasta ja oikeuksista säädetään asiakastietolaissa (L758/1992).

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

Helsingin kaupungin kaikki työsuhteiset työssään henkilötietoja käsittelevät työntekijät on koulutettu uuden tietosuojasetuksen mukaisesti tietojen suojaamaan toimintakäytäntöön syksyn 2018 aikana.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Asiakirjoja säilytetään lukollisessa kaapissa, jonne työnjohtajan ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Avotyötoiminnassa työtoiminnassa olevia asiakkaita sitoutetaan vaitiolosopimuksella pitämään salassa kotihoidon vanhusasiakkaaseen ja hänen kotiinsa liittyvät tiedot.

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Aikuissosiaalityön työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys ja salassapitovaatimukset.

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteeseen voi pyydetäessä saada kirjallisena.

Henkilötietojen käsittelyn pääperiaatteet löytyvät 30.1.2015 laaditusta Helsingin kaupungin rekisteriselosteesta nimeltä Sosiaali- ja terveystoimiala/ Työikäisten palvelut.

<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Tyoikaisten-palvelut.pdf>

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Ilkka Saskov, ilkka.saskov@hel.fi
Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa kunkin yksikön esimies.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys Helsingissä 29.4.2019
Allekirjoitus Henna Niiranen Aikuissosiaalityön päällikkö, länsi

Liite 1

SPro-ilmoitusten käsittely Helsingin aikuissosiaalityössä

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 resurssihin ja kiireeseen liittyvät asiat. Toimintakulttuu-

riin 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?

SosPron 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 poistamiseksi. 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

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

1) raportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

ⁱ 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.

Liite 2

HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

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

Ilmoitusten käsittelijät saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Lähiesimies tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kuukauden kuluessa. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmään on asetettu sijainen poissaolojensa ajaksi.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason eli tason 4 tai alayksikkötason eli tason 5 esimies) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorum, vaatiiko käsittely esim. esimieskokouksen käsittelyn. Tarvittaessa asia ohjataan eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat, muut nimetyt asiantuntijat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Osasto- tai tiimikokouksissa (työyksikkötaso eli taso 6) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja alayksikön (tasot 4 ja 5) esimiesten kokouksissa käsitellään asiakasturvallisuuden tilaa ja toteutuneita kehittämistoimia (ko. tason raportit huomioiden) vähintään 2 kertaa vuodessa. Ilmoitukset, jotka aiheuttavat muutoksia toimintakäytäntöihin käsitellään kokouksissa aina, kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit ja toteutuneita kehittämistoimia kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

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