

Helsingin jälkihuollon omavalvontasuunnitelma



ESIPUHE	4
1 . TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	5
2 . ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	5
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi.....	5
3 . TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus ja sisältö	6
3.1.1 jälkihuollon sosiaalityön toiminta-ajatus	6
3.1.2 Jälkihuollon tukiasuntotoiminnan toiminta-ajatus.....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
3.3 Keskeiset periaatteet	9
3.3.1 Jälkihuollon sosiaalityön keskeiset periaatteet	9
3.3.2 Jälkihuollon tukiasuntojen toiminnan keskeiset periaatteet	9
4 . RISKINHALLINTA.....	10
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	10
4.2 Riskinhallinnan työnjako	11
4.3 Riskien tunnistaminen.....	12
4.4 Riskien käsitteleminen	12
4.5 Korjaavat toimenpiteet	12
4.6 Muutoksista tiedottaminen	12
4.6.1 Jälkihuollon sosiaalityön ja tukiasuntotoiminnan riskinhallinta	12
5 . ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	13
5.2 Jälkihuollon päätökset.....	13
5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen	13
5.4 Asiakkaan kohtelu jälkihuollon aikana.....	14
5.5 Palautteen kerääminen	14
6 . ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	15
6.1 Sosiaaliamies	15
6.2 Neuvontanumerot	16
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info	16
6.4 Muistutusten ja kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	17
7 . JÄLKIHUOLLON PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	18
7.2 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen	18
7.3 Läheisverkoston kartoittaminen	18
7.4 Jälkihuollon palvelut.....	18
7.4.1 Jälkihuollon sosiaalityö	18
7.4.2 Tukiasuntotoiminta.....	19
7.5 Asiakassuunnitelmat.....	19
7.5.1 Jälkihuoltosuunnitelma.....	19
7.5.2 Jälkihuollon tukiasuntojen sosiaaliohjauksen suunnitelma	19
7.6 Asiakastietojen kirjaaminen.....	20
8 . JÄLKIHUOLLON HENKILÖSTÖ	21
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	21
8.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	21
8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	21
8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	22
8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	22
9 . TOIMITILAT	23
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus.....	23
9.2 Tilojen käytön periaatteet.....	23
9.3 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut.....	23



10 . ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	24
10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	24
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja.....	24
perehdytys.....	24
10.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	24
11 . SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	25
Liite 1	26



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 käyttösunnitelmassa vuodelle 2016 määritellään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Toimintayksiköt laativat omat suunnitelmansa Sosiaali- ja terveysviraston yhdistetyn omavalvonta ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelman pohjalta

Viraston yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Juha Jolkkonen
toimialajohtaja
Sosiaali- ja terveystoimi



1. TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Toiminnasta vastaava esimies

Sari Tuominen, Idän aikuissosiaalityön päällikkö

2. ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Jälkihuollon sosiaalityö

Minna Manelius, johtava sosiaalityöntekijä

Jälkihuollon tukiasuntotoiminta

Sisko Peltonen, johtava ohjaaja

Outi Tuomainen, johtava sosiaaliohjaaja

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

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

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja oma-
valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote sekä toimintayksik-
köjen omilla verkkosivuilla.



3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus ja sisältö

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

3.1.1 Jälkihuollon sosiaalityön toiminta-ajatus

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on järjestettävä lapselle tai nuorelle tämän luvun mukainen jälkihuolto 40 §:ssä tarkoitetun sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös 37 §:ssä tarkoitetun avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin.

Jälkihuoltoa voidaan järjestää myös muulle kuin 1 momentissa tarkoitetulle lastensuojelun asiakkaana olleelle nuorelle.

Kunnan velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on ollut 1 momentissa tarkoitetun kodin ulkopuolisen sijoituksen päättymisen jälkeen viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 21 vuotta. (Lastensuojelulaki 75 §)

Kunnan on järjestettävä jälkihuolto lapsen tai nuoren tuen tarpeisiin perustuva 30 §:n 4 momentin mukainen asiakassuunnitelma huomioon ottaen tukemalla lasta tai nuorta sekä hänen vanhempiaan ja huoltajiaan sekä henkilöä, jonka hoidossa ja kasvatuksessa lapsi tai nuori on, siten kuin tämän lain avohuollon tukitoimia koskevassa 7 luvussa, perhehoitajien tukemista huollon siirron jälkeen koskevassa 46 §:n 2 momentissa, ihmissuhteita ja yhteydenpitoa koskevassa 54 §:ssä sekä tässä luvussa säädetään. (Lastensuojelulaki 76 §)

Jälkihuollon tarkoituksena on sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen jälkeen tukea lasta ja nuorta hänen kasvussaan aikuisuuteen ja vastuullisuuteen. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on varmistuttava siitä, että lapsi saa riittävät valmiudet itsenäiseen elämään. Tähän itsenäiseen elämään liittyy oleellisena osana asumisen järjestäminen sekä koulutuksesta ja toimeentulosta huolehtiminen. (Tapio Rätty 2010: Lastensuojelulaki, käytäntö ja soveltaminen, 494.)

Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava yhdessä nuoren kanssa suunnitelma, johon kirjataan jälkihuollon päättymisen jälkeen nuoren käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet. (Lastensuojelulaki 76 §)

Jälkihuollon sosiaalityössä tuetaan 16-20 –vuotiaita asiakkaita elämän eri osa-alueissa, kuten asumisessa, opiskelussa ja raha-asioissa. Jälkihuollon tavoitteena on, että asiakas oppii hoitamaan asioitaan.



3.1.2 Jälkihuollon tukiasuntotoiminnan toiminta-ajatus

Jälkihuollon tukiasumista järjestetään lastensuojelulain 75§:n mukaisessa jälkihuollossa oleville asiakkaille, jotka ovat olleet sijoitettuina laitos- tai perhehoitoon huostaanotettuina tai avohuollon tukitoimena yhtäjaksoisesti yli kuusi kuukautta. Tukiasuntopalvelua ei tarjota harkinnanvaraisessa jälkihuollossa oleville tai niille jälkihuollon asiakkaille, joilla ei ole tuetun asumisen tarvetta.

Asiakkaalle tarjotaan ohjaajan apua käytännön asioiden hoitamiseen ja tukea koulutukseen, työelämään sekä yleisesti elämänhallintaan liittyvissä asioissa asiakkaan kanssa tehdyn suunnitelman mukaisesti. Tuetun asumisen tavoitteena on asiakkaan itsenäisessä asumisessa pärjääminen viimeistään silloin, kun jälkihuolto lakkaa asiakkaan täyttäessä 21 vuotta.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Helsingin lastensuojelun sosiaalityöntekijät noudattavat omassa työssään Helsingin kaupungin arvoja sekä lastensuojelulain toimintaperiaatteita ja arvoja sekä sosiaalityön eettisiä ohjeita.

Helsingin kaupungin arvot ovat

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

Sosiaali- ja terveystoimessa arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimiamme 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 kunnioittavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asukkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintamme 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
- Toimintamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*



Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

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

Taloudellisuus

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

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja 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 turvallisiksi ja sosiaalisesti tasapainoisiksi kaupunkiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystaloutien kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsingiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsingiläinen on oman asiakastietojensa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat 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"*



3.3 Keskeiset periaatteet

3.3.1 Jälkihuollon sosiaalityön keskeiset periaatteet

Jälkihuollon sosiaalityön tavoite ja keskeinen periaate on asiakkaan ja hänen verkostonsa tukeminen sijoituksen päätyttyä. Sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa jälkihuoltosuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tuki jälkihuollon aikana. Asiakasta tuetaan itsenäistymisessä tarvittavissa tiedoissa ja taidoissa.

Asiakaslähtöisyys ja hyvä kohtaaminen ovat jälkihuollon keskeisiä periaatteita. Palvelun muoto ja sisältö räätälöidään yksilökohtaisesti. Asiakasta pyritään tapaamaan hänen luontaisessa elinympäristössään. Jälkihuoltopalvelua kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa (asiakasraadit yms.).

3.3.2 Jälkihuollon tukiasuntojen toiminnan keskeiset periaatteet

Jälkihuollon tukiasuntotoiminnan avulla tarjotaan sijoitettuna olleille ja itsenäistymisvaiheessa oleville asiakkaille mahdollisuus opetella itsenäistä asumista, omien asioittensa hoitamista ja elämänhallintaa ammatillisen tuen avulla. Tavoitteena on, että tukiasumisen aikana jälkihuollon asiakkaat oppivat hoitamaan omat asiansa ja toimimaan yhteiskunnan aktiivisena jäsenenä.

Asiakkaalla on tukenaan jälkihuollon tukiasuntojen sosiaaliohjaaja. Lisäksi tukena on tukihenkilö niissä asunnoissa, joissa tukihenkilö asuu naapuriasunnossa.

Sosiaaliohjaajat tekevät yhdessä asiakkaan kanssa jälkihuoltosuunnitelmaan perustuvan yksilöllisen tukiasumisen suunnitelman, jossa asiakas määrittelee omat tavoitteensa ja keinot niiden saavuttamiseksi. Tukiasumisen aikana sosiaaliohjaajat tekevät yhteistyötä asiakkaan omais- ja viranomaisverkoston kanssa.

Asiakkaiden kanssa tehdään määräaikainen vuokrasopimus, joka päättyy viimeistään asiakkaan täyttyessä 21 vuotta. Mikäli asiakas on alaikäinen, tarvitaan huoltajan kirjallinen suostumus vuokrasopimuksen tekemistä varten. Tukiasuminen on huoneenvuokralain mukaista asumista.



4. RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Sosiaali- ja terveystoimen linjajohtolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

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

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

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Toimialajohtajat ja palvelujen johtajat linjaavat ja asettavat tavoitteet Sosiaali- ja terveystoimen laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Palvelujen johtajat ja yksiköiden esimiehet vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Toimialajohtaja ja palvelujen 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 potilasturvallisuutta mittavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Henkilökunnalle järjestetään sisäisiä turvallisuuskoulutuksia.

Jokaisessa lastensuojelun sosiaalityön toimipisteessä on ajantasaiset turvallisuusohjeet asiakasturvallisuuden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi. Turvallisuusohjeessa on nimetty turvallisuuden vastuuhenkilöt ja yhteystiedot. Turvallisuusohjeet päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Henkilöstölle ja toimipaikalle laaditut turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin keskustelu tiimeissä luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Pyydämme toimistossamme asioivia ilmoittamaan havaitsemanne epäkohdat toimipaikan esimiehille tai vartijalle.



4.2 Riskinhallinnan työnjako

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

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

Sosiaali- ja terveystoimen turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa toimialajohtaja ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä¹ määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje² määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Sosiaali- ja terveystoimen oma ohjeistus³ kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

Sosiaali- ja terveystoimen kaikissa toimipisteissä on kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuden riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin vauraudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Helsingin lastensuojelun sosiaalityössä toteutetaan erillistä vaarojen arviontiohjelmaa, jonka tarkoituksena on uhka- ja vaaratilanteiden ennalta ehkäisy, turvallisuuspoikkeamien havaitseminen, ohjeiden ylläpitäminen, tiedottaminen ja turvallisuuden seuranta. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

¹ Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

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

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



4.3 Riskien tunnistaminen

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

4.4 Riskien käsitteleminen

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

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

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. Sospro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. SosPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 1 ”SosPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveysvirastossa”.

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.

SosPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 7.9.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

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

4.6.1 Jälkihuollon sosiaalityön ja tukiasuntotoiminnan riskinhallinta

Kummallakin toimintayksiköllä on riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelma. Työyksiköillä on säännölliset kokoukset, joissa riskitilanteista keskustellaan yhdessä, niitä analysoidaan ja mietitään korjaavia toimenpiteitä. Esimiehet ottavat työhön liittyvät riskit huomioon työnjaossa. Työntekijöille varataan säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa, jossa yhtenä teemana on työssä mahdollisesti kohdatut riskitilanteet.

Sturenkatu 8:n toimipisteessä vahtimestarin tehtäviä suorittaa vartija. Toimipisteessä on varauduttu riskitilanteisiin teknisin apuvälinein ja toimipisteen ulko-ovea pidetään lukittuna.

Jälkihuoltoa koskevista muutoksista tiedotetaan Sosiaali- ja terveystoimen Intra-sivuilla. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tiedottavat asiakkaille henkilökohtaisesti muutoksista sovitulla tapaamisilla. Tarvittaessa muutoksista voidaan tiedottaa asiakkaita myös kirjeitse.



5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Jälkihuollon palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostonsa tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja vahvistaminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

5.2 Jälkihuollon päätökset

Jälkihuollossa tehtäviä asiakaspäätöksiä ovat jälkihuoltopäätös, tuetun asumisen palvelun päätös (eli päätös jälkihuollon tukiasunnon myöntämisestä), tukihenkilöpäätös ja jälkihuollon lakkaamispäätös.

Asiakasta tuetaan taloudellisin päätöksin esimerkiksi ammatillisissa opinnoissa ja koulunkäynnissä, harastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä ja työhön sijoittumisessa. Asiakkaalle voidaan tehdä myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä.

Jälkihuollon sosiaalityössä tehdään asiakkaalle itsenäistymisvarapäätöksiä. Asiakkaalle on kertynyt itsenäistymisvaroja sijaishuollon aikana perityistä etuuksista.

Sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää itsenäistymisvarojen maksamisen ajankohdasta. Lähtökohtaisesti itsenäistymisvarat on annettava lapselle tai itsenäistymässä olevalle nuorelle jälkihuollon päättyessä taikka lapsen tai nuoren itsenäistymisen tukemiseen tai turvaamiseen liittyvästä erityisestä syystä viimeistään hänen täyttäessään 21 vuotta. (Lastensuojelulaki 77 §)

Itsenäistymisvarojen käyttöön tarvitaan huoltajan lupa, mikäli kyseessä on alaikäinen asiakas.

Jollei lapsella tai nuorella ole sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 §:ssä tarkoitettuja tuloja, korvauksia tai saamia taikka jos ne ovat riittämättömät, sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on tuettava sijoituksen päättyessä itsenäistymässä olevaa nuorta asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa tarpeellisilla itsenäistymisvaroilla. (Lastensuojelulaki 77 §) Mikäli asiakkaalle ei ole kertynyt itsenäistymisvaroja, on hänellä oikeus itsenäistymiskorvaukseen. Asiakkaalle tehdään tällöin itsenäistymiskorvauspäätös.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

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



5.4 Asiakkaan kohtelu jälkihuollon aikana

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin¹ 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 sosiaaliasiamiheen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön esimiehelle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

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

5.5 Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Jälkihuollon asiakastyössä palautetta kerätään asiakas raatien avulla. Jälkihuollon tukiasunnoissa asiakaspalautetta kerätään asiakkuuden päättyessä sähköisen palautejärjestelmän kautta.

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



6. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveystoimessa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna sosiaaliasiamies.

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän läheisiään heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa toimipisteessä asiakasta hoitaneen työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä toimipisteestä.

6.1 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies

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

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

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

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

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

Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite, Toinen linja 4 A

Sähköpostiosoite [sosiaaliasiamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaaliasiamies(at)hel.fi)

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

Lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

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

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



6.2 Neuvontanumerot

Jälkihuollon sosiaalityön päivystys ma-pe klo 9-15, p. 040-546 2589
Jälkihuollon tukiasuntojen neuvonta ma-pe klo 9-15, p. 050-495 0750

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

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

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

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

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

6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



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

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiaksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kursseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

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

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



6.4 Muistutusten ja kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle ja jätetään kaupungin kirjaamoon (Käyntiosoite: Kaupungintalo, Pohjoisesplanadi 11-13 Helsinki 17, Postiosoite: Helsingin kaupunki, Kirjaamo, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI). Muistutus on vapaaehtoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaisille, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Helsingin kaupungilla on oma sisäinen ohjeistus vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimessa asiakkaille, heidän läheisilleen, sosiaali- ja terveystoimen tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle toimelle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja puutteisiin puututaan välittömästi.



7. JÄLKIHUOLLON PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Helsingin jälkihuollon sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta toteutetaan laadukkaasti, turvallisesti ja asianmukaisesti. Jälkihuollon sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen laatu, turvallisuus, asianmukaisuus ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessin kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta.

Jälkihuollon sosiaalityön ja jälkihuollon tukiasuntojen sosiaaliohjauksen asiakasprosessien omavalvonnan tärkeitä varmistettavia osa-alueita ovat nuoren kohtaaminen asiakaslähtöisesti, nuoren osallisuus omassa asiassa ja mielipiteen selvittäminen, verkostoyhteistyö, asiakassuunnitelmat ja palvelutarpeen kartoittaminen ja palveluiden hankinta.

7.2 Asiakkaan osallisuus ja mielipiteen selvittäminen

Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (434/2003). Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehdoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakkaan osallisuuden varmistaminen ja asiakkaan mielipiteen selvittäminen kuuluvat jälkihuollon sosiaalityön ja jälkihuollon tukiasuntojen sosiaaliohjauksen kaikkiin prosessin vaiheisiin ja kaikkeen työkenteyyn.

7.3 Läheisverkoston kartoittaminen

Läheisverkoston kartoittamisella tarkoitetaan sen selvittämistä, miten omaiset tai muut asiakkaalle läheiset henkilöt osallistuvat asiakkaan tukemiseen. Läheisverkoston kartoittaminen toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai tarvittaessa muulloin asiakkuuden aikana. Jälkihuollon palveluissa asiakkaan läheisiä pyritään saamaan asiakkaan tueksi aina kun se on mahdollista. Täysi-ikäiset jälkihuollon asiakkaat määrittävät itse henkilöt, joihin työntekijät saavat pitää yhteyttä.

7.4 Jälkihuollon palvelut

7.4.1 Jälkihuollon sosiaalityö

Jälkihuollon sosiaalityössä tuetaan 16-20 –vuotiaita asiakkaita elämän eri osa-alueissa, kuten asumisessa, opiskelussa ja raha-asioissa. Jälkihuollon tavoitteena on, että asiakas oppii hoitamaan asioitaan. Verkostoyhteistyö on tärkeää. Jälkihuollon palvelut rakennetaan aina asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan, suunnitelmallisesti ja yhteistyössä. Sosiaalityöntekijä arvioi palvelujen toteutumista ja tarvetta sekä jälkihuoltosuunnitelmaa yhdessä asiakkaan kanssa.

Jälkihuollon sosiaalityöntekijä hankkii asiakkaalle tarvittaessa sosiaaliohjauksen palvelua jälkihuollon tukiasunnoilta, alueen nuorten sosiaalityöstä tai ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Erityisasiakasryhmille haetaan palvelua SAS-prosessin kautta. Jälkihuollon taloudellinen tukeminen: ks. kohta 5.2. Jälkihuollon sosiaalityöntekijä seuraa palveluiden toteutumista.

Asiakasta tuetaan taloudellisin päätöksin esimerkiksi ammatillisissa opinnoissa ja koulunkäynnissä, harastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä ja työhön sijoittumisessa. Asiakkaalle voidaan tehdä myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä. Jälkihuollon sosiaalityössä tehdään asiakkaalle itsenäistymisvarapäätöksiä.

Jälkihuollon sosiaalityöntekijät käsittelevät lastensuojeluilmoitukset alaikäisten kohdalla.



7.4.2 Tukiasuntotoiminta

Jälkihuollon tukiasuntojen sosiaaliohjaus on 16-20-vuotiaiden asiakkaiden tukemista, auttamista ja ohjaamista kaikissa asiakkaan elämään liittyvissä asioissa. Asiakasta autetaan ja ohjataan terveyteen, asumiseen, talouteen, opiskeluun ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Päämääränä on selkiyttää asiakkaan tulevaisuuden toiveita ja tavoitteita, auttaa häntä tunnistamaan vahvuuksiaan ja voimavarojaan. Asiakkaan verkoston kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan suostumuksella.

7.5 Asiakassuunnitelmat

Jälkihuollossa olevaa lasta- tai nuorta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan vastaaville henkilöille. (Lastensuojelulaki 30§).

Jälkihuollon suunnitelma ja sosiaaliohjauksen suunnitelma annetaan asiakkaalle kirjallisena. Jälkihuollon esimiehet tukevat sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia suunnitelmien tekemisessä ja valvovat suunnitelmien toteutumista.

7.5.1 Jälkihuoltosuunnitelma

Jälkihuollon sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa jälkihuoltosuunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tuki jälkihuollon aikana. Jälkihuoltosuunnitelmassa kuvataan asiakkaan kokonaistilanne (asuminen, päiväohjelma, verkosto, talous, voimavarat, terveys, huolenaiheet ja tuen tarve sekä itsenäistymisvarat).

Jälkihuoltosuunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan tavoitteet, toimenpiteet ja työtavat sekä suunnitelman arviointiajankohta. Jälkihuoltosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen huoltajansa, tai tarvittaessa nuoren muun laillisen edustajan, muun nuoren hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan kanssa. Jälkihuoltosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Mikäli jälkihuollon asiakas saa sosiaaliohjausta, tehdään sosiaaliohjauksesta oma suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa.

7.5.2 Jälkihuollon tukiasuntojen sosiaaliohjauksen suunnitelma

Asiakkaalle tehdyn jälkihuoltosuunnitelman pohjalta asiakas ja sosiaaliohjaaja ja tarvittaessa asiakkaan verkosto laativat tukiasumisen sosiaaliohjauksen suunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kokonaistilanne: asiakkaan vahvuudet sekä asumiseen, verkostoon, koulutukseen, työhön, talouden ja terveyden hoitamiseen asiakkaan omat tavoitteet sekä sosiaaliohjaajalta tarvittava tuki, neuvonta ja ohjaus. Sosiaaliohjauksen suunnitelmaa arvioidaan jatkuvasti asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostonsa kanssa. Suunnitelma tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttua.



7.6 Asiakastietojen kirjaaminen

Jälkihuollon sosiaalityössä ja tukiasuntojen sosiaaliohjauksessa noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa Lakia sosiaalihuollon asiakirjoista (20.3.2015/254) ja sen veloitteita. Tämän lisäksi työntekijöiden on huomioitava myös kirjaamista säätelevät muut lait. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan lisäksi, mitä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), hallintolaissa (434/2003), henkilötietolaissa, sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003), vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (617/2009), väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009), arkistolaissa (831/1994) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Jälkihuollon sosiaalityöntekijät ja tukiasuntojen sosiaaliohjaajat kirjaavat asiakkaiden tiedot niitä säätelevien lakien mukaisesti. Työntekijät ilmoittavat esille tulleet riskit tai epäkohdat asiakastietojen kirjaamisen toteutumisessa Sospro-ohjelmaan tai esimiehille. Esimiehet tukevat työntekijöitään ja valvovat asiakastietojen kirjaamisen toteutumista.



8. JÄLKIHUOLLON HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta.

Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan¹ työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskeissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Nimike	Määrä
Idän aikuissosiaalityön päällikkö	1
Jälkihuollon sosiaalityö	1
Johtava sosiaalityöntekijä	1
Sosiaalityöntekijä	9
Jälkihuollon tukiasunnot	
Johtava ohjaaja	2
Sosiaaliohjaaja	20
Toimistosihteerit	1

8.2 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.

8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjetiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin². Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määriteltä kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa³.

¹ Pysyväisohje Terveystoimen ammattioikeudet ja niiden rajoittaminen 18.2.2013

² Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY057 31.3.2014.

³ Pysyväisohje Hoitoalan opiskelijoiden toimiminen sijaisina ja palkkaus PYSY008 1.9.2014



8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan viraston omasta toiminnasta sen edistämiseksi. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

8.5 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain perusteella

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

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

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

Sosiaali- ja terveystoimessa työntekijä tekee ilmoituksen SosPro-järjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetylle sosiaalihoollon johtavalle viranhaltijalle. Tämä ilmoitus tehdään myös SosPro-järjestelmässä.

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



9. TOIMITILAT

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

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Jälkihuollon sosiaalityön ja tukiasuntojen henkilöstölle on osoitettu toimitilat Sturenkatu 8:ssa 1. ja 2. kerroksessa.

9.2 Tilojen käytön periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimella on tilojen käytön periaatteista on pysyväisohje¹.

9.3 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut.

Sturenkatu 8:n kaikissa työ- ja neuvotteluhuoneissa on käytössä Spider-hälytysjärjestelmä. Kiinteistön vartioinnista vastaa Palmia.



10. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Sosiaali- ja terveystoimessa lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä on Effica, johon kirjataan kaikki asiakastiedot.

Effica YPH sovellukseen rekisteröityy tallennettujen tietojen katselu, kirjaaminen ja muutos. Esimiehen velvollisuutena on valvoa sitä, että yksikön/alueen työntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmää vain työtehtäviensä hoitamiseksi. Pysyväsohjeessa Tietojärjestelmien käyttöoikeuksien myöntäminen ja käytön valvonta (Pysyohje 1.5.5, 8.5.2008) on ohjeistettu käyttöoikeuksien myöntäminen ja valvonta). Henkilöstö perehdytetään tietosuoja-asioihin yleisen perehdyttämisen yhteydessä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 ja 15§

Tiedonkulku on järjestetty tapauskohtaisesti. Päivittäisissä asioissa tieto kulkee vuorovaikutuksessa mm. puhelimitse ja neuvotteluissa osapuolten ollessa paikalla. Asiakkaiden paperit kulkevat postissa vain kirjattuina kirjeinä.

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja

perehdytys

Helsingin sosiaali- ja terveystoimen potilasturvallisuussuunnitelma määrittelee käytännöt, muut yleiset ohjeet. Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-lkaantyneiden-ja-monisairaiden-sosiaalihuoltolain-mukaisten-palvelujen-asiakasrekisteri.pdf>

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-Kotihoidon-rekisteri.pdf>

10.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä

Mikko Kilpiä, Sosiaali ja terveystoimi

p. 310 56022

mikko.kilpia@hel.fi

PL 6050 00099 Helsingin kaupunki.

Effican kehittämisestä vastaa tietohallinto.

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.



11. SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 29.6.2017,

vs. SosIP [signature]

Toimintayksikön johtajan allekirjoitus



Liite 1

SosPro-ilmoitusten käsittely Helsingin lastensuojelussa

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

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

Kuka on velvollinen tekemään ilmoituksen § 48 mukaisesti?

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

Mistä ilmoitus tehdään?

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

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

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

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

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään [SosPro-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 SosProssa.



Seuranta

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön SosPro-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 SosPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 4) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 5) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan SosPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

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

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) **saavat viestin sähköpostiinsa** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. **Lähiesimies** tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn kahden viikon kuluessa. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 6) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 7) **Esimiesten kokouksissa** esim. osastonhoitaja- ja lääkärikokouksissa käsitellään yksikötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 8) Jaos- ja/tai yksikötason **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyen ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.



- 9) **Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjataan johtoryhmän muistioon soveltuvalla tavalla. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro -ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.
Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä käsittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.
- 10) **Toimistojen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 11) **Osaston johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 12) **Potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee viraston HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johtoryhmään.

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.