

Omavalvontasuunnitelma

Jälkihuolto

Helsinki

Sisällys

1 Palveluntuottaja	5
1.1. Palvelun kuvaus	5
1.2. Yksikön tiedot.....	6
2 Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3 Riskien hallinta	7
3.1 Työturvallisuus	7
3.2 Varautuminen ja valmius	8
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	9
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	10
4.1.1 <i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	11
4.1.2 <i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	11
4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen.....	14
4.3.1 <i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	14
4.3.2 <i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	14
4.4 Lääkehoito	14
4.5 Laite ja tarviketurvallisuus.....	15
5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	15
5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	15
5.3 Kirjaaminen	16
5.4 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus.....	16
5.5 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	17
5.6 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	17
5.7 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	18
5.8 Muistutukset ja kantelut	18
5.9 Toimeentulotuki	19
6 Henkilöstö	22
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	22
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys	23
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	24
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus	24
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen.....	25
7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut	26
7.1 Toimintaympäristö	26
7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta	26
7.2.1 <i>Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät</i>	26
7.2.2 <i>Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	27
7.3 Ympäristötyö	27
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	27
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta.....	27
8 Omavalvonnan seuranta	28
8.1 Raportointi.....	28
8.2 Suunnitelman hyväksyntä.....	28
8.3 Viestintä	29

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

Yksikön nimi	Jälkihuolto
Yksikössä tuotetun tai tuotettujen palvelujen sekä asiakaskunnan / kohderyhmän lyhyt kuvaus	Jälkihuolto vastaa 18 vuotta täyttäneiden Helsingissä huostaanotettujen ja yli puoli vuotta sijoitettuna olleiden nuorten sosiaalityöstä sijaishuollon päättymisen jälkeen. Subjekttiivinen jälkihuolto-oikeus syntyy kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen ja jälkihuolto on lähtökohtaisesti järjestettävä jokaiselle nuorelle, kun laissa säädetty edellytys täyttyy.
Omavalvonnan toteuttaminen ja seuranta	Jälkihuollon esihenkilöt ovat päivittäneet omavalvontasuunnitelman ja esihenkilöiden tehtävä on huolehtia, että suunnitelma käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa.
Yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstörakenne	Sari Tuominen aikuissosiaalityön päällikkö 4 johtavaa sosiaalityöntekijää 2 johtavaa ohjaajaa 32 sosiaalityöntekijää 23 sosiaaliohjaajaa 10 ohjaajaa 1 asumisasiota hoitava sosiaaliohjaaja 2 toimistosihteerä Terveystenhoitaja Psykologi Mielenterveyspalveluiden sairaanhoitaja Vartija

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

Enhetens namn	Eftervård
Kort beskrivning om enhetens service och klienter / målgrupp	Eftervården ansvarar för socialt arbete bland ungdomar i Helsingfors som fyllt 18 år och som har omhändertagits och som varit placerade i över ett halvt år, efter att placeringen har avslutats. Den subjektiva rätten till eftervård uppstår efter en placering utanför hemmet. Eftervården ska principiellt ordnas för varje ung person när de lagstadgade kriterierna uppfylls.
Egenkontroll och uppföljning	Eftervårdens chefer har uppdaterat planen för egenkontroll och cheferna har i uppgift att se till att planen går igen om regelbundet tillsammans med medarbetarna.
Enhetens ansvarsperson och personal-struktur	Sari Tuominen chef för vuxensocialarbete 4 ledande socialarbetare 2 ledande handledare 32 socialarbetare

	23 socialhandledare 10 handledare 1 socialhandledare för boendefrågor 2 byråsekreterare Hälsovårdare Psykolog Mentalvårdstjänsternas sjuksköter Väktare
--	--

1 Palveluntuottaja

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Sosiaali- ja terveyspalveluja tuotetaan toimialalla kolmessa palvelukokonaisuudessa: Perhe- ja sosiaalipalvelut, Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut sekä Terveys- ja päihdepalvelut.

1.1. Palvelun kuvaus

Jälkihuolto kuuluu perhe- ja sosiaalipalveluiden alle ja vastaa 18 vuotta täyttäneiden Helsingissä huostaanotettujen ja/tai yli puoli vuotta sijoitettuna olleiden asiakkaiden sosiaalityöstä sijaishuollon päättymisen jälkeen. Subjektiivinen jälkihuolto-oikeus syntyy kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen ja jälkihuolto on lähtökohtaisesti järjestettävä jokaiselle asiakkaalle, kun laissa säädetty edellytys täyttyy.

Jälkihuolto alkaa yleensä sijoituksen päätyttyä, mutta sen voi aloittaa myös myöhemmin. Asiakkaalla on oikeus lastensuojelulain mukaiseen jälkihuoltoon viisi vuotta sen jälkeen, kun hän on viimeksi ollut lastensuojelun asiakkaana tai kunnes täyttää 23 vuotta. Helsingin tekemän erillispäätöksen mukaisesti, 23–24-vuotiaat saavat jatkossa nuorten sosiaalityön palvelunsa jälkihuollon tiimissä 25-vuotiaaksi asti, sosiaalihuoltolain mukaan.

Jälkihuolto on kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten lastensuojeluprosessin viimeinen vaihe, jolla pyritään turvaamaan lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa saavutetut myönteiset tulokset asiakkaan elämässä. Tämänkään jälkeen asiakasta ei jätetä ilman tukea, vaan sosiaalityöntekijä ohjaavat hänet tarvittaessa käyttämään muita palveluja.

Jälkihuollossa toimii neljä sosiaalityön tiimiä ja yksi tehostetun sosiaaliohjauksen tiimi. Jokaisessa tiimissä on 8 sosiaalityöntekijää ja 5–6 sosiaaliohjaajaa. Lisäksi jälkihuollossa toimii asumisesta ja valvonnasta vastaava johtava ohjaaja ja asumisen ohjaaja, terveydenhoitaja, psykologi, mielenterveyspalveluiden sairaanhoitaja, kaksi toimistosihiteeriä sekä vartija.

Jälkihuollon asiakkaille on tarjolla arkipäivisin klo 8.15–16.00 ohjausta ja neuvontaa. Asiakas voi olla yhteydessä puhelimitse tai tulla päivystyksellisesti toimistolle ilman ajanvarausta, jolloin päivystävä sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja ottavat asiakkaan vastaan. Lisäksi jälkihuollon asiakkaille on tarjolla kriisiruokaa akuuteissa tilanteissa, joissa asiakkaan ravinnon saanti on vaarantunut.

Jälkihuollossa on käytössä korvamerkittyjä välivuokrattuja asuntoja jälkihuollon asiakkaille.

Sosiaalityöntekijän arvion perusteella asiakkaalle voidaan tehdä päätös tuetusta asumisesta siihen saakka, kun asukas täyttää 21 vuotta. Tuettua asumista jatketaan tarvittaessa. Tuettu asuminen voidaan myöntää myös 21 vuotta täyttäneelle, jolloin päätös tehdään noin vuodeksi kerrallaan. Jälkihuollon asiakkaista noin 200 asiakasta asuu jälkihuollolle korvamerkityissä välivuokratuissa asunnoissa, joissa asiakkaiden vuokranmaksua seurataan sekä jälkihuollolle tulee tietoa asumisen häiriöistä ja niihin pyritään puuttamaan mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

1.2. Yksikön tiedot

Sörnäisten rantatie 33 Hki 00500, käyntiosoite Suvilahdenkatu 10
PL 50850, 00099 Helsingin kaupunki

Sari Tuominen, aikuissosiaalityön päällikkö
Siru Waller, johtava sosiaalityöntekijä
Hanna Koskikallio, johtava sosiaalityöntekijä
Anna-Emilia Auhtola, johtava sosiaalityöntekijä
Taneli Karinen, johtava sosiaalityöntekijä
Outi Tuomainen, johtava ohjaaja

Tehostetun tuen sosiaaliohjaus
Naulakalliontie 11, 00970 Helsinki
Taru Veikkolainen, johtava ohjaaja

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan postiosoite on PL 6000, 00099 Helsingin kaupunki. Käyntiosoite on Toinen Linja 4 A.

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Omavalvontaohjelma toimii Helsingin sosiaali- ja terveystalouden järjestämistä kuvaavana dokumenttina ja samalla ohjaa omavalvontasuunnitelman toimintaohjetta. Tämä omavalvontasuunnitelman ohje kuvaa Helsingin sosiaali- ja terveystalouden tuottamisvastuulle kuuluvien tehtävien ja palveluiden omavalvontaa ja sen periaatteita.

Helsingin kaupungin yhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Helsingin sosiaali- ja terveystalouksissa toimitaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteena on huolehtia asiakkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut joko omina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina.

Helsingin Sotepen jälkihuollossa työskennellään asiakkaita varten, noudatetaan hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, ei sallita korruptiota eikä väärinkäytöksiä, turvataan kestävä kasvu sekä toiminta vastuullisena työnantajana. Jälkihuolto on vapaaehtoinen palvelu ja palvelut räätälöidään asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaiseksi. Asiakas on keskiössä esim. asiakassuunnitelman laatimisessa. Jälkihuollon asiakkailla on mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Asiakkaille järjestetään ryhmämuotoista toimintaa, johon kaikilla asiakkailla on mahdollisuus osallistua.

Nuoren vastuusosiaalityöntekijä lastensuojelussa ohjaa asiakkaan jälkihuollon palvelujen pariin. Ohjaus tehdään jälkihuoltoon Apotin kautta 6–12 vuotta ennen kuin nuori täyttää 18 vuotta. Asiakas voi myös ottaa itse yhteyttä jälkihuoltoon palvelun aloittamiseksi.

Jälkihuollon tavoitteena on varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on:

- oma asunto tai muu asumisratkaisu, riittävät asumisen valmiudet ja asumisen tuki
- asiakkaan tarpeita vastaava yksilöllinen, arjessa rinnalla kulkeva tuki
- pääsy matalan kynnyksen tukeen ja apuun myös ilman ajanvarausta ja virka-aikojen ulkopuolella
- tarvittaessa taloudellinen tuki ja taloustaitojen tuki

- tuki työhön ja opiskeluun pääsyyn sekä niissä pysymiseen
- pääsy muuhun tarvitsemansa tuen piiriin.

3 Riskien hallinta

Riskienhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Helsingin Sotepe:lla on käytössä Granite-riskienhallintajärjestelmä, joka tukee kaupungin yhtenäisen riskienhallintaprosessin kehittymistä ja toteuttamista. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtamista ei ole eriytetty, vaan se sisältyy toimialan johtamisvastuisiin kaikilla tasoilla. Riskit voivat aiheutua yksikön sisäisistä tai ulkoisista tekijöistä tai tapahtumista.

3.1 Työturvallisuus

Vaarojen arviointi kirjataan työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat työsuojelupakissa. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointi tehdään jälkihuollossa kerran vuodessa ja sen tekemiseen osallistuu esihenkilöitä sekä yt-vastaavat.

Jälkihuollon riskitekijöitä ovat:

RISKITEKIJÄT	RISKIEN ENNALTAEHKÄISY JA TOIMIA
Asiakastyössä voi tulla ennakoimattomia vaaratilanteita.	Ennakointi ja työyhteisön pelisääntöjen noudattaminen. Säännöllinen keskustelu työturvallisuudesta. Yhdessä sovitut toimintatavat. Vaaratilanteiden jälkeen työsuojelupakkiin ilmoitus ja asian käsittely.
Työntekijöiden vaihtuvuus. Työyhteisön hyvinvointi.	Kiinnitetään huomiota työhyvinvointiin. Avoin kunnioittava keskusteleva työilmapiiri. Tavoitteena työntekijöiden pysyvyys. Säännölliset kehittämis- ja tyhypäivät sekä yhteiset kokousrakenteet.
Asiakastyötä tehdään pääsääntöisesti yksin.	Panostaminen tiimi työskentelyyn, työnohjaus, toimivat käytännöt. Säännöllinen tilanteiden purkaminen ja keskustelu tiimin ja esimiehen kanssa. Tarvittaessa työparityö.
Asiaton kohtelu ja häiriötä mahdollista asiakastyössä ja työyhteisössä.	Asiakastyössä rajaaminen ja ennakointi ja ohjeistaminen. Työyhteisön selkeät toimintatavat ja tiedetään keneen ollaan yhteydessä. Työnohjaus.
Asiakkaiden hankalat tai nopeasti muuttuvat tilanteet kuormittavat työntekijöitä. Asiakkaiden läheisten kanssa hankalat tilanteet.	Yhdessä sovitut toimenpiteet, esihenkilön tuki, työnohjaus.
Kanta muutos syksyn 2026 aikana. Kantaan	Riskinä että kirjaukset eivät siirry ajoissa kantaan. Kirjaaminen saatava reaaliaikaiseksi. Tiivis yhteistyö

kirjaaminen tulee olla realiaikaista.	apottikoordinaattorin kanssa ja valmistautuminen ennakoivasti muutokseen. Riittävä ohjeistus työntekijöille.
Toimistolla meteliä ja erilaiset viestintäkanavat kuormittavat.	Työn rajaaminen, aikatauluttaminen, yhteiset pelisäännöt missä huoneissa voi tehdä hiljaista työtä ja missä tiloissa voi käydä keskusteluja/puheluita, oman työn suunnittelu, etätö. Lisätila käytössä kirjallisiin töihin.
Työskentely asiakkaiden kanssa (väkivaltaiset, päihde- ja mielenterveysasiakkaat) asiakkaiden kotona / toimistolla. Mahdolliset ulkopuoliset henkilöt kotikäynneillä.	Turvallisuus asioista jatkuva keskustelu, ohjeistus ja koulutus. Tilanteiden ennakointi. Jos on väkivallan uhka, niin tapaamiset ainoastaan toimistolla, jossa on vartija paikalla.
Perehdyttäminen. Tietoa ja perehdytysmateriaalia on paljon.	Selkeä perehdytysuunnitelma ja jatkuvat perehdytykset. Vastuuhenkilö, joka perehdyttää. Perehdytyksen vastuun jakaminen.
Tiedonkulku, tieto ei tule aina samanaikaisesti eikä samanlaisena. Monta tiimiä ja iso työyhteisö.	Yhtäaikainen tiedottaminen (yhteinen käytäntö). Kokousrakenteet. Viikon tiedote maanantaisin. Tiedon selkeyttäminen, teamsin uudelleen organisointi. Jälkihuollon yhteiset kokoukset kuuden viikon välein.
Kuormittavuus on erilaista eri ammattiryhmillä (lakisääteiset tehtävät). Ajoittaista kiirettä, työmäärä vaihtelee.	Oman työn suunnittelu, työnjako ja priorisointi. Esihenkilön tuki. Työyhteisön tuki.
Puutteellinen ilmanvaihto ja lämpötilaerot.	Tuulettimien käyttö, suodattimien käyttö avoimissa ikkunoissa, sisäilmasta on tehty ilmoitus BEM-järjestelmään ja isännöitsijälle. Ilmanvaihto tarkastettu. Uudet tilat käytössä

Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun. Vaarojen arviointi käydään läpi kaikkien työntekijöiden kanssa.

Jälkihuollon, Suvilahden toimistolla on vartija klo 8-16.

3.2 Varautuminen ja valmius

Työntekijät lukevat vuosittain palo- ja pelastussuunnitelman joka on tallennettuna jälkihuollon teamsissa sekä jälkihuollon postihuoneessa paperiversiona. Teamsiin on tallennettu turvakävely video, joka jakaisen työntekijän tulee katsoa. Tiimit tekevät turvakävelyn. Pelastussuunnitelman lukeminen ja turvallisuuskävelyn katsominen kuitataan postihuoneessa olevaan palo- ja pelastuskansioon.

Jälkihuollon toimistolla vartijan työtilassa on joditabletteja, taskulamppuja, ensiapuvälineitä, sydäniskuri sekä pullovetä. Apotin jatkuvuustyöasema on jälkihuollon sihteereiden työtilassa Sörnäisten rantatie 29. Jatkuvuustyöaseman toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa kirjautumalla työasemalle.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

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

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

Helsingin kaupunki on myös ostopalveluissa olevien asiakkaidensa rekisterinpitäjä ja vastaa asiakkaiden asiakirjojen toimittamisen käytännöistä. Palveluntuottaja toimittaa kirjaukset jälkihuollolle ja ne tallennetaan apottiin. Ostopalveluille ei jää mitään asiakkaan asiakastietoja. Kantasiirtymän jälkeen syksyn 2026 aikana palveluntuottaja tallentaa itse kirjaukset kantaan.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

Jälkihuollon järjestämiseen liittyviä rekisteriselosteita ovat muun muassa asian- ja asiakirjahallinta-, Helsingin kaupungin säilytys- ja arkistointi- sekä henkilöstöhallintarekisterit

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

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

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmä Apotin lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen.

Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja-ja tietoturvakoulutusta.

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

Tietoturvapoikkeamista, -uhkista tai havainnoista on aina ilmoitettava ICT-palveluille Stadin Helpdeskin kautta. Tietoturvaloukkaukset tulee ilmoittaa tietoturvaloukkauslomakkeella Luukku-portaalin kautta. Ohjeistus löytyy Sotepe Tietosuoja-sivustolta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

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

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuuluu kaikille jokapäiväiseen työhön.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan, taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.) Jälkihuollossa henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta sekä korostetaan avointa keskustelukulttuuria, jotta epäkohdista uskalletaan puhua ja niitä nostetaan esiin. Esinhenkilöiltä saa tukea epäkohtailmoituksen tekemiseen tarvittaessa.

Jälkihuollossa tullaan myös laatimaan turvallisen tilan periaatteet yhdessä asiakkaiden kanssa.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaa ovat työyksikössä käytössä olevat prosessit, yhtenäiset toimintatavat ja hyvät käytänteet, kirjaamiskäytänteet, asiakkaan tunnistaminen sekä menetelmät tiedonkulun varmistamisessa. Jälkihuollossa työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (SPro, HaiPro ja Työsuojelupakki).

Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Jälkihuollossa ilmoitusten käsittelijänä toimiva lähiesihenkilö tai ensisijainen sijainen saa viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Lähiesihenkilö aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Lähiesihenkilön tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Jälkihuollossa keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti – tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määrittellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Lähiesihenkilöllä on keskeinen rooli jälkihuollon toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

SPro- ja HaiPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja

hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä. Jälkihuollon tiimien viikottaisissa kokouksissa sekä esihenkilöiden viikottaisissa kokouksissa käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia aina tarvittaessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Yksikön (organisaation taso 4) ja alayksikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakasturvallisuuden tilaa ja yksikön toimintaa koskevia epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti, kuitenkin vähintään 4 kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken. Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla.

Ylemmän tason käsitelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. esihenkilökokouksen käsittelyn

Palvelun johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma – ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) sekä toimintakäytäntöjen muutoksia vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Palvelun johtoryhmä käsittelee kolmen kuukauden välein myös toimialan julkaistavaa raporttia varten koostetut palvelua koskevat tiedot omavalvonnan sekä sen havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden osalta.

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) niin ikään kolmen kuukauden välein. Palvelukokonaisuuden johtoryhmässä käsitellään koosteita tapahtumista sekä yksittäisinä tapahtumina vakavat vaaratilanteet ja merkittävät epäkohdat sekä päätetään laajempaa kuin yhtä yksikköä tai palvelua koskevista toimintatapojen tai -ohjeiden muutoksista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sisältäen myös toteutetut kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.



Kuva 1: Epäkohtailmoitusten käsittelyrakenteet sosiaali- ja terveystaloudissa

	Käsittelyfoorumi	Vastuhenkilö	Käsittelyn tiheys
SPro	tarvittaessa	Esihenkilö, kenen tiimiä ilmoitus koskee	Esihenkilöiden viikkokokous
Työsuojelupakki	tarvittaessa	Esihenkilö, kenen tiimiä ilmoitus koskee	Esihenkilöiden viikkokokous

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

Helsingin sosiaali- ja terveystaloudissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä. Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille.

Jälkihuollossa tehdään tiivistä yhteistyötä kaupungin työterveyshuollon kanssa. Työterveyden kautta on mahdollista järjestää henkilöstölle kiireellistä keskustelutukea, kuten debriefingiä tai työterveyspsykologin tapaamisia. Myös ylimääräisen työnohjauksen järjestäminen on mahdollista. Jälkihuollossa kiinnitetään myös huomiota siihen, että koko henkilöstöllä on mahdollisuus käydä mahdollista vaaratilannetta läpi, esimerkiksi omassa tiimissä, esihenkilön johdolla. Tärkeää on tuolloin varmistaa avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, niin ettei kukaan koe itseään syyllistettävän tapahtumista.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen

Asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakasturvallisuutta. Jälkihuollossa asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä. Jälkihuollossa asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen on keskeinen osa asiakkaan palvelua.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Jälkihuollossa keskitytään asiakkaan oman toimintakyvyn parantamiseen, jotta asiakas itse pystyy ottamaan vastuuta omien asioidensa hoitamisesta. Toimintakyvyn tukemisella konkreettisesti voidaan esimerkiksi tarkoittaa asiakkaalle tarjottavaa sosiaaliohjausta. Tällöin työntekijällä on mahdollisuus kulkea asiakkaan rinnalla ja varmistaa asiakkaan pääsy tämän tarvitsemiin palveluihin.

Jälkihuollossa keskittyminen asiakkaan hyvinvointiin on sisäänrakennettua ja asiakkaan ajankohtaisesta hyvinvoinnista kirjataan asiakassuunnitelmaan. Jälkihuollossa on myös monipuolista ryhmätoimintaa, jonka kautta asiakkailla on mahdollista päästä tutustumaan erilaisiin harrasteisiin. Asiakkailla on myös mahdollista päästä jälkihuollon oman terveydenhuollon tiimiin. Työntekijöillä on mahdollisuus jalkautua yhdessä asiakkaan kanssa tutustumaan eri palveluihin. Asiakkaan kanssa on myös mahdollista käydä kävelyillä tai esimerkiksi tehdä yhdessä ruokaa asiakkaan kotona yms. Asiakkaiden hyvinvointiin keskittyminen on jälkihuollon työskentelyn keskiössä.

4.3.2 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa hygieniaohteita ja ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä Helsingin sairaalan konsultoivilta infektiolääkäreiltä. Työntekijöille on tarjolla influenssarokotus.

Tiloissa on säännöllinen siivous, jota arvioidaan ja annetaan tarvittaessa palautetta siivouksesta vastaavalle toimijalle. Eriytilanteissa on mahdollista hankkia lisäsiivousta.

4.4 Lääkehoito

Ei koske jälkihuollon palveluita.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Ei koske jälkihuollon palveluita.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräjat

Ohjausasiakirja lastensuojelusta jälkihuoltoon lähetetään viimeistään 6 kk ennen asiakkaan täysi-ikäistymistä. Ohjaukset katsotaan jälkihuollossa kahden viikon välein ja jaetaan seuraavan viikon tiimikokouksessa.

Asiakkaiden kanssa aloitetaan itsenäistä työskenntelyä jo sijaishuoltopaikassa, 16-17-vuotiaiden asiakkaiden kanssa harjoitellaan sijaishuollon aikana muun muassa eri arjen taitoja. Jos asiakkaalla on kuntoutuksen ja hoidon tarvetta, palvelu saatetaan vireille jo lastensuojelun aikana, kuten SAS-prosessi, asiointi nuorisotasemalla, vammaispalveluissa tai terveystaloudissa.

Hyvinvointialueen 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 23 vuotta. (LSL 75§)

Jälkihuollon palveluihin voi hakeutua myös itsenäisesti. Tällöin yhteydenotto jälkihuoltoon tulee tehdä joko jälkihuollon päivystyksen tai jälkihuollon esihenkilöiden kautta.

Maisa-asiakasportaali on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa osoitteessa www.maisa.fi. Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaan hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä. Asiakas voi halutessaan olla jälkihuoltoon yhteydessä myös Maisan kautta.

Jälkihuollon päivystys on avoinna arkisin klo 8.15-16.00.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hyvinvointialueen 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 (8.7.2022/610). Jälkihuoltoa voidaan järjestää myös muulle kuin 1 momentissa tarkoitetulle lastensuojelun asiakkaana olleelle nuorelle.

Hyvinvointialueen 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 23 vuotta.

Hyvinvointialueen on tehtävä lapsen tai nuoren tuen tarpeisiin perustuva 30 §:n 4 momentin mukainen asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma määrittää asiakkaan kanssa tehtävää työskenntelyä. Asiakassuunnitelman laatii asiakkaan vastuusosaaliityöntekijä ja asiakas sekä mahdollinen verkosto yhdessä. Asiakassuunnitelma päivitetetään vähintään

vuoden välein sekä tarvittaessa. Asiakassuunnitelman päivittämistä seurataan yhteydenpidolla asiakkaan kanssa ja päivityksen tarvetta arvioidaan vuoden kuluessa.

Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelma, johon kirjataan jälkihuollon päättymisen jälkeen asiakkaan käytävissä olevat palvelut ja tukitoimet. Helsingin erillispäätöksellä 23-24 vuotiaiden asiakkaiden palvelut järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisesti jälkihuollon yksikössä.

5.3 Kirjaaminen

Laki asiakastietojen käsittelystä on tullut voimaan 1.1.2024. Sen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirja tulee laatia ja tallentaa viivytyksettä.

Kirjaamisen auditoinnin avulla seurataan, miten kirjaamisen laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus ja toiminnan asianmukaisuus ovat toteutuneet toimintayksikössä. Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Jälkihuollon työntekijät käyvät kirjaamiskoulutuksen. Jälkihuollon oma apottikoordinaattori tukee työntekijöitä kirjaamisessa, apotin työnkuluissa, päivittää ohjeistuksia ja tiedottaa muutoksista. Jokaisessa tiimissä on myös vähintään yksi apotti tukihenkilö.

5.4 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jälkihuolto on vapaaehtoinen palvelu. Asiakas osallistuu oman työskentelynsä suunnitteluun ammattilaisten kanssa. Asiakas päättää, kenelle hänen asioitaan kerrotaan. Asiakkaalla on oikeus tehdä myös itselleen epäedullisia päätöksiä. Jälkihuollossa toiminnan keskiönä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus. Asiakkaan omaa tahtoa ja kyvykkyyttä kunnioitetaan kaikissa hänen asiakkuuteensa liittyvissä asioissa.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja hänen ikä- ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje ”TOIM027 Asiakkaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu (Valvira).

5.5 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tullessa kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakkailta tulee aina olla aktiivinen rooli omassa palvelussaan ja palveluista pitää syntyä hyviä asiakaskokemuksia. Jälkihuollossa on käytössä asiakaspalautelaatikko, johon voi jättää palautetta. Asiakkuuden päättyessä asiakkaalta kysytään palautetta sähköisellä kyselyllä. Lisäksi sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden kanssa käytetään palautetietoista FIT-järjestelmää välittömän asiakastyön seuraamiseksi. Asiakasosallisuus on osa jälkihuollon työtapaa.

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakkaan kanssa toimitaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan (Valvira).

Helsingin lastensuojelun jälkihuolto on vapaaehtoinen palvelu täysi-ikäisille, jossa lähtökohtaisesti otetaan huomioon asiakkaan toivomukset sekä mielipiteet. Asiakkaan lähiverkostoa sekä muita toimijoita osallistetaan jälkihuollossa aina tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan, kuitenkin kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Täysi-ikäisellä asiakkaalla on kaikki oikeudet määrittää itse omaisten osallisuudesta hänen asioidensa käsittelyyn.

5.6 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveysterveyspalveluista on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden on mahdollista antaa monipuolisesti palautetta toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Asiakkailta kerätään palautetta ja asiakaskokemuksesta saadaan tietoa esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kannustetaan asiakkaita ja asukkaita palautteen antamiseen ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden osallistaminen palvelukehityksen olisi arjen työssä entistä helpompaa.

Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen.

Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään sekä palveluissa, toimialalla että kansallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen tähtää kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaiseen mahdollisuuteen antaa palautetta. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää keräämään asiakaspalautetta sekä julkaisemaan asiakaspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet julkisessa tietoverkossa kolmesti vuodessa. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveysterveyspalveluissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt

kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Palautetta Helsingin jälkihuollon toiminnasta voi antaa Helsingin palautekanavan kautta (www.palautteet.hel.fi). Palvelun kautta ei tule lähettää lakisäätteisiä muistutuksia, kanteluja tai oikaisuvaatimuksia. Viralliset yhteydenotot tulee lähettää Helsingin kaupungin kirjaamoon (helsinki.kirjaamo@hel.fi), Postiosoite PL 10 00099 Helsingin Kaupunki.

Jälkihuoltoon voi lähettää suoraa palautetta joko johtaville sosiaalityöntekijöille tai jälkihuollon päivystyksen kautta (kts. yhteystiedot). Tarvittaessa palaute käsitellään esihenkilöiden toimesta viikoittaisissa palaverissa. Jälkihuollon palautetta käsitellään yksityisyydensuoja huomioon ottaen.

5.7 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, helsinkiläiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Palvelu on maksutonta.

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

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.8 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan ja saamastaan palvelusta sosiaalihuollon yksiössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että asiakkaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on asiakasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä.

Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun valvovalle viranomaiselle. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Lupa- ja valvontavirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista.

Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä.

Muistutus ja kantelu tulevat jälkihuollon esihenkilölle vastattavaksi. Työntekijä antaa oman vastineen jonka perusteella esihenkilö kirjoittaa vastineen. Tämän jälkeen vastine menee hyväksyttäväksi aikuissosiaalityön päällikölle ja aikuissosiaalityön johtajalle, jotka allekirjoittavat muistutuksen ja lähettävät eteenpäin.

- Lupa- ja valvontavirasto: kirjaamo@lvv.fi
- Oikeusasiamies: oikeusasiamies@eduskunta.fi
- Valtioneuvoston oikeuskansleri: kirjaamo.okv@gov.fi

5.9 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on toimeentulotuesta annetun lain <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412> 1 §:n mukaan sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Jokaisella on velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään ja omasta elatuksestaan sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa että puolisonsa elatuksesta. Toimeentulotukea hakevan 17–64-vuotias henkilö on velvollinen ilmoittautumaan työttömänä työnhakijana työvoimatoimistoon. Toimeentulotuen määrään vaikuttavat henkilön tai perheen tulot ja varat. Toimeentulotuessa hyväksytään välttämättömiä ja kohtuullisia menoja asumiseen ja terveydenhuoltoon välttämättömien elinkustannusten lisäksi.

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Kela ratkaisee perustoimeentulotuen, johon kuuluvat perusosa ja muut perusmenot. Perustoimeentulotuen määrä perustuu toimeentulotukilaisissa määriteltyjen menojen ja käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotukseen.

Hyvinvointialueet vastaavat täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteosta ja toimeenpanosta. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä

ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Osa täydentävästä toimeentulotuesta on sellaista, johon ei sisälly asiakaskohtaista harkintaa vaan tuen tarve perustuu lakiin toimeentulotuesta, asiakkaan elämänvaiheeseen ja vähävaraisuuteen. Tällaiset hakemukset käsitellään ja päätetään pääasiassa Maunulassa sijaitsevassa etuuskäsittelyn yksikössä.

Täydentävän toimeentulotuen päätöksiä tekevät Helsingissä pääsääntöisesti etuuskäsittelijät, mutta tarvittaessa myös sosiaalialan ammattilaiset. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä tekevät ainoastaan sosiaalialan ammattilaiset. Päätöksentekijöitä työskentelee nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön palveluissa, psykiatria- ja päihdepalveluissa, lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa.

Omatyöntekijä ja palveluntarpeen arvio

Toimeentulotukiasiakkaalla on oikeus henkilökohtaiseen keskusteluun. Asiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt.

Jos asiakas saa sosiaalihuoltolain tai muun erityislain mukaisia palveluja, niin tällöin asiakkaalla on oikeus nimettyyn omatyöntekijään asiakkuutensa ajalle. Erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä. Omatyöntekijä vastaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä, jos siihen sisältyy erityistä harkintaa, asiakkuuden aikana.

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus saada palvelutarpeen arvio, mikäli kyse ei ole vain neuvonnasta ja ohjauksesta. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta, joka voi olla luonteeltaan tilapäistä, kiireellistä, toistuvaa tai pidempiaikaista. Toimeentulotuen päätöksiä tekevillä viranhaltijoilla ja toimihenkilöillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja he ovat näin vaitiolovelvollisia.

Toimeentulotuen hakeminen, käsittelyaika ja maksaminen

Toimeentulotuen asiakkuus alkaa aina Kelasta. Ennen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemista tulee olla Kelan ratkaisu perustoimeentulotuesta. Poikkeus tähän on kiireellinen toimeentulotuki virka-ajan jälkeen. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea sähköisesti, kirjallisesti tai suullisesti eli toimeentulotuen tarve voi tulla esille palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Toimeentulotuesta annetaan aina päätös, joka kirjataan asiakastyön tietojärjestelmään ja lähetetään asiakkaalle tiedoksi postitse. Toimeentulotukipäätös on aina kirjallinen ja siihen liitetään muutoksenhakuohje.

Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotuki myönnetään hakemuksesta. Päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä (ma-pe) hakemuksen saapumisesta. Päätös toimeentulotuesta on annettava samana tai seuraavan arkipäivänä, jos asiakkaan tilanne on kiireellinen. Mikäli hakemus lähetetään sähköisesti esimerkiksi arkipyhänä, lauantaina tai sunnuntaina, hakemuksen saapumispäivä on seuraava arkipäivä. Käsittelyaikaan ei lasketa mukaan hakemuksen saapumispäivää, arkipyyhiä eikä viikonloppuja.

Mikäli hakemuksesta on lähetetty täydennyspyyntö, lasketaan aika täydennyspyynnön palautuspäivästä. Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydennyksen viivästymiselle, päätös tehdään käytettävissä olevien

tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. Päätös voidaan myös tehdä asiakkaan suostumuksella käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistä. Jos täydennyspyyntöä ei ole palautettu, mutta päätös on tehty ennen palautusajan umpeutumista, niin käsittelyaika lasketaan täydennyspyynnön kirjauspäivästä.

Mikäli päätös on myönteinen toimeentulotuen maksupäivä, määräytyy tuen tarpeen mukaan. Jos myönnetty tuki on tarkoitettu seuraavan kuukauden menoa varten, tuki maksetaan asiakkaan ilmoittamalle tilille seuraavan kuukauden ensimmäisenä pankkipäivänä. Kiireellinen tuki maksetaan asiakkaan tilille välittömästi tai annetaan maksusitoumuksena. Toimeentulotuen maksamiseen vaikuttaa pankkien väliset viiveet, joka on yleensä yksi arkipäivä.

Toimeentulotuen päätöksenteossa noudatetaan yleisiä hyvän hallinnon periaatteita: hyvän kielenkäytön vaatimusta eli päätöksentekijä käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja päätöksentekijä edistää viranomaisten välistä yhteistyötä toimivallan rajoissa.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemisesta, päätöksenteosta ja myöntämisen perusteista saa lisätietoa etuuskäsittelyn puhelinneuvonnasta. Puhelinneuvontaa annetaan ma-pe klo 9–12 sekä suomen että ruotsin kielellä takaisinsoittopalveluna. Lisäksi <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-ja-taloudellinen-tuki> sivustolla on tietoa työnjaosta Kelan ja hyvinvointialueen välillä sekä toimeentulotuen hakemisesta joko kirjallisesti tai sähköisesti.

Oikaisuvaatimus

Jos asiakas havaitsee saamassaan toimeentulotuen päätöksessä virheen, päätös voidaan tarkistaa ja oikaista. Asiakas ottaa tällöin yhteyttä päätöksentekijään joko puhelimitse tai kirjallisesti. Jokaisen päätöksen liitteenä on ohje myös muutoksenhakuun. Vapaamuotoinen kirjallinen muutoksenhaku osoitetaan sosiaali- ja terveyslautakunnan jaostolle. Muutoksenhaku tulee tehdä 30 päivän sisällä siitä, kun asiakas voidaan katsoa saaneen päätöksen.

Jaosto voi todeta, että viranhaltijan päätöstä ei muuteta. Jaosto voi myös kumota viranhaltijan päätöksen tai palauttaa hakemuksen uudelleen käsiteltäväksi päätöksentekijälle. Jos asiakas on tyytymätön jaoston päätökseen, asiakas voi hakea edelleen muutosta hallinto-oikeudelta.

Toimeentulotuen määräaikojen seuranta

Toimeentulotuen määräaikoja seurataan jatkuvasti. Jokaisen toimeentulotuen päätöksentekijän velvollisuus on varmistaa, että toimeentulotuen hakemukset käsitellään lakisääteisessä käsittelyajassa. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat lakisääteisen palveluajan toteutumista reaaliaikaisesti arkipäivittäin. Toimialan tietohallinto tuottaa jälkikäteen palveluajan toteutumisen seurantatilastot kuukausittain. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja valtakunnallisesti ja pyytää seurantatiedot hyvinvointialueilta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösten teknistä sisältöä seurataan päivittäin toimeentulotuen päätösten toimeenpanon yhteydessä. Toimeenpanijat pyytävät korjausta päätöksille, joissa havaitaan summavirheitä, käytetään väärä päätöspykälää tai jos päätöstekstissä on sellaisia kirjoitusvirheitä, joiden vuoksi päätöksen sisältö muuttuu tulkinnanvaraiseksi. Päätöksestä tulee selkeästi käydä ilmi

asiakkaalle myönnetyn tuen määrä. Johtavat sosiaalityöntekijät tekevät satunnaisia tarkistuksia päätöksiin. Havaittuihin virheellisyyksiin puututaan välittömästi johtavan sosiaalityöntekijän ja päätöksentekijän kesken.

Toimistoeshenkilöt tarkastavat maksuaineiston pistokokein kerran kuukaudessa edeltävän kuukauden ajalta. Toimistoeshenkilöt tarkastavat pistokokeissa toimeenpanon oikeellisuuden valittujen asiakkaiden osalta. Havaittuihin virheellisyyksiin puututaan toimistoeshenkilön ja toimeenpanijan kesken. Toimeenpanon ja maksatuksen laadullinen auditointi suoritetaan neljä kertaa vuodessa kolmen edeltävän kuukauden ajalta. Auditointi suoritetaan tammi-, huhti-, heinä- ja lokakuussa. Auditoinnissa toimeentulotuen päätöksentekoon osallistuva henkilöstö arvioi toimeenpanon ja maksatuksen saatavuutta.

Yhteystiedot

Toimeentulotuen kehittämisestä vastaa aikuissosiaalityön päällikkö Anne Qvist.

Etuuskäsittely os. Suursuonlaita 1, HKI 63, PL 8320, 00099 Helsingin kaupunki

Toimintayksikön esihenkilöt

Johtava sosiaalityöntekijä Felix Holmberg

Puhelin: 09 31062387

Sähköposti: felix.holmberg(a)hel.fi

Johtava sosiaalityöntekijä Petri Peitola

Puhelin: 09 31043926

Sähköposti: petri.peitola(a)hel.fi

Toimeentulotuen maksatus- ja välitystilipalvelut os. Toinen linja 4, HKI 53, PL 7370, 00099 Helsingin kaupunki

Toimintayksikön esihenkilö

Toimeentulotuen maksupäällikkö Jani Nygren

Puhelin: 09 31062827

Sähköposti jani.nygren(a)hel.fi

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä. Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee niin ikään rekisteröityä Valviran ammattihenkilörekisteriin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittävää ammattitaitoa ja riittäviä tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Yksikön esihenkilö vastaa riittävästä henkilöstöstä ja että henkilöstö täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sijaisia käytettäessä tulee varmistua riittävän ammattihenkilöstön määrästä sekä sijaiskelpoisuuksien täytymisestä ja tarvittavasta kelpoisuutta vailla olevan sijaispätevän henkilön ohjauksesta ja valvonnasta työtehtävissä.

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

Esihenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Virkaan tai virkasuhteeseen nimittämisen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena tulee olla, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoitua henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimissa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Esihenkilöt varmistavat uusien työntekijöiden rekrytoinnin mahdollisimman pian. Jälkihuollossa lähiesihenkilö tekee rekrytointisuunnitelman jonka Aikuissosiaalityön päällikkö hyväksyy. Kaksi esihenkilöä haastattelee virkaan/toimeen valittavia hakijoita ja tekevät sen jälkeen esityksen valinnasta Aikuissosiaalityön päällikölle joka tekee päätöksen valinnasta.

Jälkihuollon etuna on se, että kaikki tiimit toimivat kahdessa toisiaan lähellä olevissa tiloissa ja pystyvät tarvittaessa huolehtimaan lakisääteisten palveluiden toteutumisesta vaikka osa henkilöstöstä olisi estynyt hoitamaan työtehtäviä. Joka päivä on klo 8.15-16 on jälkihuollon päivystys, jossa työskentelee yksi sosiaalityöntekijä ja yksi sosiaaliohjaaja jotka hoitavat vastuutyöntekijöiden poissaollessa asiakkaiden asioita.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Johtava sosiaalityöntekijä	4	
Sosiaalityöntekijä	32	
Johtava ohjaaja	2	
Sosiaaliohjaaja	33	
Asumisen ohjaaja	1	

Terveystenhoitaja	1	
Psykologi	1	
Toimistosihteeri	2	
Sairaanhoitaja	1/2	
Vartija	1	
Yhteensä	76,5	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Jälkihuollossa henkilöstö perehdytetään suunnitelmallisesti, jossa päävastuu on esihenkilöllä. Perehdytykseen osallistuvat esihenkilön lisäksi myös tiimin jäsenet ja lisäksi järjestetään säännöllisiä ryhmäperehdytyksiä, joihin voi osallistua koko työyhteisö. Perehdytysuunnitelma tehdään kirjallisena.

Esihenkilö huolehtii työssä oppimassa olevien opiskelijoiden tai sijaisina toimivien opiskelijoiden perehdytysuunnitelmista ja sopii sekä perehdytysvastuusta että työn sujumisen seurannasta vakinaiseen henkilöstöön kuuluvan ammattihenkilön kanssa.

Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksilötason arviointi toteutuu vuosittain Onni-keskusteluissa. Esihenkilö huolehtii henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua nepsy-koulutukseen sekä ohjatun omahoidon koulutukseen sekä muihin kaupungin linjaamiin koulutuksiin.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Jälkihuollon yksiköllä on suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi. Työhyvinvoinnin toteutumista seurataan esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla, Kunta10 ja Fiilari-kyselyt vuosittain. Helsinki kiinnittää huomiota palvelujen henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan.

Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työnohjausta. Jälkihuollossa järjestetään vuosittain työhyvinvointi – ja kehittämispäiviä sekä tiimeittäin, että koko jälkihuollon yhteisiä. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia.

Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyntukeen ja arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena.

Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Jälkihuollossa toimii kaksi yhteistoimintavastaavaa, jotka valitaan vaaleilla. YT- kokoukset järjestetään säännöllisesti / tarvittaessa ja tätä ennen henkilöstöä kuullaan onko heillä toimintaa kehittäviä ehdotuksia.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Jälkihuollon toimistolla on vartija, hälytysjärjestelmä ja kameravalvonta. Tarvittaessa työskennellään parityönä ja asiakkaiden tapaamista arvioidaan tilannekohtaisesti. Tarvittaessa asiakasta tavataan toimistolla . Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan työsuojelupakki-järjestelmään.

Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Havaitut poikkeamat käsitellään työyhteisössä

Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista. Työturvallisuuspoikkeamat käydään läpi viikottaisessa esihenkilökokouksessa sekä käsitellään työntekijän ja tiimin kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä työterveyden kanssa ja tarvittaessa ohjeistusten päivittämistä.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää asiakasturvallisuutta. Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntalain mukaisten velvoitteiden täyttyminen varmistetaan.

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa.

Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Vartija työskentelee Sörnäisten rantatie 33 työtilassa sisäänkäynnin lähellä. Huoneessa on kameravalvonta, josta kamerat ovat käytäville, aulaan ja ulko-ovelle. Päällekarkaushälyttimet ovat asiakas vastaanottohuoneissa ja neuvotteluhuoneissa ja vartijalla on lisäksi pyydetävissä taskuun laitettava varanappi. Vartija on käytettävissä työaikana 8:00-16:00. Vartija vastaanottaa asiakkaat. Toimistosihteerit työskentelevät osoitteessa Sörnäisten rantatie 29.

7.1 Toimintaympäristö

Jälkihuollon käytössä on Sörnäisten rantatie 33 sijaitseva toimisto, 1 kerroksessa. Toimistossa on 7 tapaamishuonetta, yksi isompi tapaamishuone (Kokka) ja yksi neuvotteluhuone (Sköne) sekä lisäksi tilat joihin vain henkilökunnalla on pääsy. Tiloissa sijaitsee tiimien työhuoneet, taukotila sekä vessat. Vastaanottohuoneet varataan kalenterivarausrin.

Asiakastapaamishuoneissa on hälyttimet sekä pako-ovet.

Jälkihuollon käytössä on lisäksi taustatyötilat osoitteessa Sörnäisten rantatie 29, jossa on huone toimistosihteeille ja esihenkilöille, sekä työskentely pisteitä ja kaksi neuvotteluhuonetta (Amiraali ja Matruusi). Tiloissa ei tavata asiakkaita.

Lisäksi on käytössä toimistotilat osoitteessa Naulakalliontie 11, jossa on käytössä 5 työhuonetta, olohuone ja keittiö. Naulakalliontiellä ei ole erikseen asiakastapaamishuoneita vaan asiakkaita tavataan tiloissa sovitusti.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

7.2.1.Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät

Sörnäisten rantatien ilmanvaihto on ollut puutteellista ja siihen on pyydetty korjausta samon kuin huoneiden lämpöön sekä Sörnäisten rantatieltä kantautuvaan meluun. Sisäilman laatua ollaan pyydetty selvittämään, koska työntekijät ovat informoneet ilman loppumisesta päivän aikana. Sörnäisten rantatie 29:ssä on lisätiloja työskentelyyn. Toimiston pöydät pidetään siisteinä siivouksen helpottamiseksi ja tarvittaessa voidaan pyytää lisäsiivousta. Ohjeet hätätilanteisiin löytyy jälkihuollon pelastusuunnitelmasta joka löytyy jälkihuollon molemmista toimistoista sekä jälkihuollon teamsissa.

7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Jälkihuollon tiloissa on laadittu siivoussuunnitelma.

7.3 Ympäristötyö

Jälkihuollon ekotukihenkilö on Taru Veikkolainen. Jätteiden kierrätys on järjestetty.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat, kuten toimialan kestävän kehityksen ohjelma. Tavoitteet jalkautetaan toimialan omiksi toimenpiteiksi taloussuunnittelun ja toimintasuunnitelmien sekä toimialan kestävän kehityksen ohjelman kautta. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Mitä palveluita, missä ja miten tarjoamme, vaikuttaa ympäristökuormitukseen. Toiminnan suunnittelussa tilat, liikkuminen, materiaalin ja energian kulutus ovat tärkeitä asioita ympäristön kannalta.

Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Jälkihuollossa jätteet lajitellaan ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoaikaan. Turhaa paperi tulostamista vältetään.

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan vaaramerkittyjen aineiden säilyttämistä, käyttämistä ja hävittämistä turvallisesti. Työpaikan työntekijöille tai asiakkaille vaarallisten kemikaalien tunnistaminen, arviointi ja niiden mahdollisten riskien minimointi on tärkeää. Siivouspalveluiden kemikaalien turvallinen käyttö sekä käyttöturvallisuustiedotteiden sijainti on kaikilla tiedossa. Haitalliset kemikaalit on säilytettävä turvallisesti asiakkaiden ulottumattomissa.

Esihenkilön vastuulla on laatia lakisääteinen kemikaaliluettelo ja päivittää se vuosittain. Kemikaaliturvallisuuteen liittyvä tieto, ohjeet ja lomakkeet löytyvät keskitetysti Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intrasta - Palvelut ja tuki - Kestävä Helsinki - Kemikaaliturvallisuus.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Jälkihuollon aulassa on vartija palvelut Palmian kautta. Vartija vastaanottaa asiakkaat ja tiedottaa työntekijää, että asiakas on saapunut paikalle. Jälkihuollossa on hälytinjärjestelmä jonka toimivuus testataan kerran kuukaudessa. Tiloissa on kameravalvonta jota vartija seuraa.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Ostopalveluina ostettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Palveluntuottajien kanssa tehdään sopimukset ostetusta palvelusta kilpailutukseen liittyvien ohjeiden mukaan.

Jälkihuollossa ostetaan palveluita pääsääntöisesti muilla hyvinvointialueilla asuville asiakkaille. Palveluita voidaan ostaa myös Helsingissä asuville asiakkaille silloin kun oma sosiaaliohjaus ei ole riittävää. Lisäksi jälkihuollolla on Na:in vahvasti tuettu asumisyksikkö, jossa on paikkoja 25 jälkihuollon asiakkaalle kahdessa eri osoitteessa.

Jälkihuollon sosiaalityöntekijä tekee suorahankintaesityksen tai tilausesityksen ja lähettää hankintaesityksen/tilausesityksen sekä asiakassuunnitelman oman tiimin johtavalle sosiaalityöntekijälle. Jälkihuollon johtava sosiaalityöntekijä lähettää hankintaesityksen Aikuissosiaalityön päällikölle, joka hyväksyy esityksen. Jälkihuollon sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle hakemuksen ja päätöksen Apotissa. Jälkihuollon sihteeri lähettää hankintapäätöksen kopion palveluntuottajalle.

Ostopalvelujen palveluntuottajien soteri rekisterit tarkistetaan aina ennen palvelun ostamista sekä sosiaalityöntekijä tarkistaa, että palvelua antavalla työntekijällä on tuetun asumisen palvelukuvauksen mukainen koulutus.

Ostetun palvelun aikana asiakkaan sosiaalityöntekijä huolehtii, että ostettu palvelu on asiakassuunnitelman sekä palvelunkuvauksen mukaista tai palvelua josta on sovittu. Palveluntuottajan tulee lähettää sovitut dokumentit sosiaalityöntekijälle sovitun käytännön mukaan.

Jälkihuollosta tehdään tuetun asumisen sekä vahvasti tuetun asumisen valvontaa.

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma on yksikkökohtainen kuvaus omavalvonnan toteuttamisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Näin varmistetaan, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilökunta käyttää omavalvontasuunnitelmaa tukena palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ehkäisyssä. Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista.

8.1 Raportointi

Yksikön omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden käsittelyrakenteet kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuhenkilö sekä hänen lisäkseen hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö, Aikuissosiaalityön päällikkö Sari Tuominen

8.3 Viestintä

Omavalvontasuunnitelma sisääntuloaulan ilmoitustaululta sekä Sörnäistenrantie 33:ssa, että Naulakalliontien toimipisteessä. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu Helsingin kaupungin intraan sekä toimialan asiakirjahallintoon.

Päivämäärä

_____ 4.2.2026 _____

Allekirjoitukset

Sari Tuominen, aikuissosiaalityön päällikkö

Leena Luhtasela, nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:
PL 6000,
000099 Helsingin kaupunki

www.hel.fi/sote-palvelut