



Maahanmuuttoyksikön omavalvontasuunnitelma 2020

Sosiaali- ja terveystoimiala

Perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuus

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Etelän aikuissosiaalityö

Maahanmuuttoyksikkö 16.12.2020



Sisällys

Johdanto.....	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	5
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
4 Johtamisjärjestelmä	9
5 Laadunhallinta.....	9
6 Riskienhallinta.....	10
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	10
6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen	10
6.2.1 HaiPro	11
6.2.2 SPro.....	11
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
6.2.4 Työsuojelupakki.....	12
6.3 Korjaavat toimenpiteet.....	13
6.4 Riskien arviointi omavalvontasuunnitelmassa.....	13
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	13
7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko.....	13
7.2 Asiakassuunnitelma.....	13
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	13
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen.....	14
7.5 Asiakkaan kohtelu.....	14
7.6 Osallisuus.....	14
7.6.1 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen.....	15
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies	15
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta	16
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	17

8	Palvelun sisällön omavalvonta.....	17
8.1	Palvelun saatavuuden määraajat.....	18
8.2	Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	18
	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	18
	Muut palvelut.....	19
	Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	19
9	Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset.....	19
9.1	Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	19
9.2	Henkilöstön määrä ja rakenne.....	20
9.3	Rekrytointi	20
9.4	Henkilöstö osana turvallisuustyötä	21
9.5	Henkilöstön rokotukset	21
9.6	Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi.	22
10	Tukipalvelut	22
10.1	Toimitilat.....	22
10.2	Ympäristötyö.....	23
11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	23
11.1	Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	23
11.2	Koulutus ja ohjeistus	24
11.3	Tietosuoja-asetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen.....	26
11.4	Tietosuojavastaavan yhteystiedot	27
12.	Seuranta, päivitys ja raportointi	27
13.	Arkistointi	27
14.	Suunnitelman hyväksyntä	27
	Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla	28
	Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä.....	30
	Liite 3 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen.....	32

Johdanto

Omaavonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omaavonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omaavonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omaavontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omaavontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omaavontasuunnitelma 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 seuranta.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiaan 2017–2021 (Valtioneuvoston periaatepäätös, STM, Julkaisuja 2017:9) Strategian määritelmän mukaan potilaalla tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä; asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman luettavuuden sujuvoittamiseksi tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas silloinkin, kun tarkoitetaan potilasta.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikön omaavontasuunnitelma, joka on samalla yhdistetty omaavonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja sen on nähtävillä myös yksiköiden toimitiloissa. Suunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

Helsingissä 16.12.2020

Sari Karisto

Etelän aikuissosiaalityön päällikkö

Etelän aikuissosiaalityö, Maahanmuuttoyksikkö

Perhe- ja sosiaalipalvelut, Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Sosiaali- ja terveystoimiala



1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Maahanmuuttoyksikön työn suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö:

Sari Karisto

Etelän aikuissosiaalityön päällikkö

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Sosiaali- ja terveystoimiala

09-3103 7579 sari.karisto@hel.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia. Suunnitelma on nähtävillä pyydettyessä maahanmuuttoyksikön Kalasataman palvelupisteen 6. krs:n vastaanottopisteessä paperisessa muodossa. Varsinaisen vastaanottopisteen ulkopuolella on tiedote, missä kerrotaan omavalvontasuunnitelman sijainti.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelma on osa uuden henkilöstön perehdytysuunnitelmaa.

Omavalvontasuunnitelma käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa yhteistoiminta- ja työyhteisökokouksissa.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Palvelujen tuottaja: Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala, Etelän aikuissosiaalityö, Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, Perhe – ja sosiaalipalvelut

Yksikön nimi: Maahanmuuttoyksikkö

Yksikön katuosoite: Työpajankatu 14 A, 00580 Helsinki

Postinumero: PL 6420

Postitoimipaikka: 00099 Helsingin kaupunki

Vastuuhenkilö (puhelin ja sähköposti): Sari Karisto, etelän aikuissosiaalityön päällikkö

P. 09-3103 7579, sari.karisto@hel.fi

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja luottamushenkilöitä ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsernissa. Esimiehet vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Sosiaali- ja terveystoimialan toiminnan perusajatus on: Tulit juuri oikeaan paikkaan! Miten voimme auttaa?

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäisee ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Sosiaali- ja terveystoimialan tavoitteena on, että sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen, asioinnin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena parantaa yhtäaikaaisesti palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteemme on, että:

- asiakkaaksi tulo on monikanavainen, koordinoitu kokonaisuus, jonka jokainen vaihe tuottaa asiakkaalle lisäarvoa
- asiakkaaksi tulossa hyödynnetään sähköisiä palveluja
- asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti
- asiakkaille tehdään yksi yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma
- saatavuutta lisätään myös aukioloaikoja laajentamalla

Toimialan toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet ohjaavat myös maahanmuuttoyksikön toimintaa.

Maahanmuuttoyksikön toimintaperiaatteet- ja ajatus

Maahanmuuttoyksikön työntekijät antavat asiakkaille ja asiakasperheille tukea arjessa pärjäämiseen sekä apua, neuvontaa ja ohjausta erilaisissa elämän ongelmatilanteissa. He auttavat asiakkaita saamaan tarvitsemiaan palveluja, tarvittaessa mukana kulkien. He myöntävät täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Toimeentulotuesta sosiaali- ja terveystoimialalla on erillinen omavalvontasuunnitelma. Asioimisessa käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja. Lisäksi ihmiskaupan uhrien ja Helsingissä oleskelevien ja Helsingin vastaanottokeskuksesta uloskirjoitettavien tai muista kunnista Helsinkiin muuttaneiden paperittomien sosiaalipalvelut järjestetään keskitetysti Maahanmuuttoyksikössä.

Maahanmuuttoyksikössä edistetään ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten sujuvaa kotoutumista, sosiaalista ja taloudellista tasa-arvoa ja itsenäistä suoriutumista sekä ennaltaehkäistään syrjäytymistä ja sosiaalisia ongelmia. Kaikkien vastamaahantulleiden mahdollisuus saada tapaaminen maahanmuuttoyksikössä ns. kunnan alkukartoituksena on yksi edellä kuvattuun kuuluva työmuoto.

Työtä tehdään asiakaslähtöisesti ja asiakasta kuunnellen, sosiaalialan eettisiä periaatteita kunnioittaen ja yhdessä sovittuja prosesseja noudattaen. Yksikössä noudatetaan kannustavan ja kuuntelevan johtamisen periaatteita. Asiakasprosesseja kehitetään aktiivisesti sujuviksi ja hukkatyötä vältetään.

Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelutarpeen arviointi on eriytetty monitoimijaiseksi arviointiprosessiksi, joka jatkuu keskeytyksettä suunnitelmallisena työskentelynä. Eriytetyllä palvelulla varmistetaan asiakkaalle monipuolinen osaaminen maahanmuuton alkuvaiheen ja kotoutumisen erityiskysymyksissä. Yksikkö toimii asiantuntijatahona konsultoiden myös muita palveluyksiköitä maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvissä erityiskysymyksissä.

Maahanmuuttajien alkuvaiheen kotoutumista tuetaan seuraavilla asiakaskunnan tarpeisiin kulttuurisensitiivisesti sovelletuilla palveluilla (KotoL 30§);

- 1) Sosiaalityö, sosiaaliohjaus, lähityö sekä sosiaalinen kuntoutus (Shl 15, 16, 17§) perhekokonaisuus ja perheenjäsenten eri tarpeet huomioiden
- 2) Neuvonta, ohjaus, asiointiapu
- 3) Tarpeellisten tulkkauspalvelujen järjestäminen
- 4) Pakolaisuuteen ja kotoutumiseen liittyvä mielenterveystyö ja kotoutumisen psykologinen tuki
- 5) Asumisneuvonta, asumisen tukipalvelut (Shl 21§)

Helsinki

- 6) Suomen ja ruotsin kielen koulutukseen ja muuhun koulutukseen ohjaaminen suunnitelman mukaisesti yhteistyössä TE-hallinnon kanssa, suomen ja ruotsin kielen taitotason arviointi osana alkukartoitusta
- 7) Ilman huoltajaa saapuneiden alaikäisten kohdalla hoito- ja kasvatustehtävät, mahdollisen perhehoidon järjestäminen sekä kotoutumislain 27§ mukaiset tukitoimenpiteet 18-24 nuorille
- 8) Vertaistuki, ryhmätoiminnot, ohjaus muiden tahojen järjestämiin kotoutumista tukeviin palveluihin
- 9) Kotouttamislain mukaisten alkukartoitusten laatiminen ja niiden mukaisten palvelujen järjestäminen tai palveluihin ohjaaminen (KotoL 10§)
- 10) Paperittomien välttämättömät ja kiireelliset sosiaalipalvelut
- 11) Ihmiskaupan uhrien auttaminen (Vastaanottolaki 4. luku)
- 12) Pakolaisen paluumuuton tukeminen (KotoL 85§)

Maahanmuuttoyksikön moniammatillisentyön tavoitteet

Maahanmuuttoyksikön työntekijät työskentelevät ulkomaalaistaustaisen rinnalla hänen arkeaan tukien.

Maahanmuuttoyksikön moniammatillinen henkilökunta tukee asiakasta löytämään omat, perheensä ja yhteisönsä voimavarat, kun hän aloittaa elämänsä uudessa yhteiskunnassa. Lisäksi tavoitteena on auttaa asiakkaita löytämään oppimistaitojaan, tutkimaan omia tavoitteitaan ja elämänarvojaan.

Tavoitteena on informoida asiakkaita suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toimintatavoista, asiakkaan velvollisuuksista ja oikeuksista sekä viranomaisten velvollisuuksista ja oikeuksista. Työntekijät ohjaavat ja neuvovat asiakastaan palvelujen käyttämisessä ja löytämisessä sekä varmistavat tarvittavan lisätuen peruspalveluista. Käytännön toteutus tapahtuu sekä yksilöohjauksessa että ryhmätyöskentelyssä. Perustana käytetään asiakkaan elämäntilanteen ja sosiaalisen ympäristön kartoitusta ja arviointia yhdessä asiakkaan, hänen perheensä ja verkostonsa kanssa (palvelutarpeen määrittely), sekä ohjausta sosiaalihuollon eri osa-alueille. Pääsääntöisinä palvelukielinä ovat suomi, ruotsi ja englanti, mutta jokaiselle asiakkaalle järjestetään tarpeen mukainen tulkkaus omalle kielelle.

Maahanmuuttoyksikön paperittomien tiimi tarjoaa yleistä, paperittomiin liittyvää neuvontaa ja konsultointia. Puhelimeen vastataan muun työn ohessa, ja soittopyyntöihin pyritään vastaamaan viimeistään seuraavana arkipäivänä. Mahdolliset lastensuojeluilmoitukset tulee tehdä samoin perustein kuin muidenkin lasten kohdalla; paperittomien lasten lastensuojelu on keskitetty Etelän lastensuojeluun. Paperittomien neuvolapalvelut on keskitetty Itäkadun perhekeskukseen.

Helsinki

Maahanmuuttoyksikön psykologit tarjoavat mielenterveystyön ohella tukea kotoutumiseen, hyvinvointiin ja elämässä menestymiseen. Psykologien antaman tuen tavoitteena on tukea ja varmistaa yksilöiden sekä perheiden kotoutumista, hyvinvointia sosiaalityön rinnalla.

Maahanmuuttajapalveluiden työntekijät käyttävät asiantuntemustaan yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden vahvistamiseksi pääkaupunkiseudulla.

Maahanmuuttoyksikön työntekijä toimii erityisasiantuntijana pakolaisuuteen, yksin ilman huoltajaa tulleiden lasten ja nuorten, traumataustaisten, ihmiskaupan uhrien sekä paperittomien kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Palvelua tuotetaan sekä moniammatillisesti että yhteistyönä verkostoissa. Lisäksi työntekijä kouluttaa ja kehittää työmenetelmiä kotouttamistyön näkökulmasta.

Yksikön toimintaa ohjaa Helsingin kaupungin strateginen ohjaus. Toimintaa suunnitellaan ja seurataan kaupunkistrategian – Helsinki on maailman toimivin kaupunki – kautta. Toiminnan seurannassa käytetään yksilöityjä seurantamittareita.

4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana potilas- ja asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Hallinnon nimetyt asiantuntijat tukevat linjajohtoa näiden tehtävien toteuttamisessa. Toimialajohtaja toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden vastuuhenkilönä ja toimialalle on nimetty potilas- ja asiakasturvallisuuskoordinaattori. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatupoikkeamista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

5 Laadunhallinta

Toiminnan laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa toimintaa kehitetään neljän näkökulman kautta (nelimaali). Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus.

Toimialalla ei ole yhtenäistä laatuja järjestelmää. Toiminnan itsearviointiin ja kehittämisen työkaluna käytetään Euroopan laatu-palkintomallia (EFQM). Kaikessa kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja Leanin monenlaisia työkaluja. Strategian toteutumista seurataan käyttösuunnitelman sitovien tavoitteiden sekä terveys- ja hyvinvointi-indikaattorien avulla.

6 Riskienhallinta

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisäätöinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Vaarojen arviointien tekemistä työpaikoilla tukee Työsuojelupakki -ohjelma, jonka kautta henkilöstö voi mm. kartoituskyselyyn vastaamalla tunnistaa työpaikkansa vaara- ja kuormitustekijät. Työsuojelupakki on myös se ohjelma, jonne vaarojen arvioinnit kirjataan ja jota kautta arviointeja voidaan hallita ja päivittää. Kirjaamisesta vastaa esihenkilö.

6.2 Riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Maahanmuuttoyksikön henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kukin omalle esimiehelleen. Kaupungin sisäiseen Työsuojelupakki -nimiseen tietojärjestelmään tehdään ilmoitus työntekijöihin ja asiakkaisiin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden on viipymättä tehtävä ilmoitus SPro-järjestelmään (liite 2), jos hän havaitsee epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Riski on mahdollisuus, että haitallinen tapahtuma toteutuu. Riski on tilanne, jossa on mahdollista, mutta ei täysin varmaa, että esiintyy ei-toivottu tapahtuma, jolla on haitallisia seurauksia. Riskiä voidaan vähentää hyvällä palveluista tiedottamisella, kattavalla neuvonnalla ja ohjauksella sekä palvelutarpeen arvioinnilla.

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

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

Hallinnon kehittämispalvelut tukevat esimiehiä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöä ja kehittämistä.

6.2.1 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. HaiPro-ilmoitus ohjautuu käsiteltäväksi tapahtumayksikön esimiehelle, jonka on aloitettava ilmoituksen käsittely viikon kuluessa. Ilmoitus on kuitattava valmiiksi kahden kuukauden kuluessa. Erillinen ohje (liite 1) HaiPro-ilmoituksen käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla.

6.2.2 SPro

Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveystoimialan palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan.

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 2) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle ja linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Helsinki

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ostopalveluyksiköissä tulee olla sosiaalihuoltolain tarkoittamien epäkohtien ilmoittamista varten sisäinen ilmoituskäytäntö. Velvoite ilmoituskäytännöstä kirjataan ostopalvelusopimukseen.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 yhdeksi tavoitteeksi on asetettu, että vuoteen 2021 mennessä vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma 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.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittely – osio. Toimintaohje Vakavien vaaratapahtumien selvittely ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan Kehittämisen tuki –yksiköstä. Intranetin Vakavien vaaratapahtumien selvittely –sivulle kerätään tapahtumakuvaukset tehdyistä selvittelyistä laajemmin sotesa hyödynnettäväksi ja vaaratapahtumista oppimiseksi.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työväline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Työsuojelupakki on työväline johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

6.3 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 järjestelmiin. HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.

6.4 Riskien arviointi omavalvontasuunnitelmassa

Riskit kirjataan omavalvontasuunnitelmaan aina kyseisiin asiakointiin. Esim. hygieniaan, lääkehoitoon, ravitsemukseen, henkilöstöön tai tiloihin liittyvät riskit kirjataan suunnitelmaan ko. otsikon alle.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyt tai kipu.

7.2 Asiakassuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

7.3 Itsemääräämisoikeuden 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

Helsinki

fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

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

7.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla.

7.6 Osallisuus

Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. Helsingin osallisuuden periaatteet ovat:

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
- Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteet, asiakasraadit kokemusasiantuntijat, yhdyskuntasosiaalityö ja

Helsinki

järjestöavustukset. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa.

Maahanmuuttoyksikössä toimii myös yhteiskehittäjäryhmä, jossa asiakkaat osallistuvat palveluiden kehittämiseen.

7.6.1 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Kaikilla toimipisteillä on palautelaatikko asiakaspalautteita varten. Kalasataman THK:n palautelaatikko sijaitsee alakerran aulatilissa. Palautetta otetaan vastaan myös asiakastapaamisissa suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautteet luetaan ja niihin reagoidaan viipymättä. Palautejärjestelmiin saapuneet palautteet käsitellään viikoittain. Palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämisehdotuksiin reagoidaan. Lisäksi palautteita käytetään hyödyksi sekä toimintaa suunniteltaessa, että kehittäjäryhmän työskentelyssä.

Asiakas voi antaa palautetta tai kysyä sosiaalihuollon asioista Internetissä Helsingin kaupungin sivuilla. Palautteeseen pyritään vastaamaan viiden arkipäivän kuluessa. Jos asia edellyttää selvitystyötä tai suunnittelua, vastaaminen voi kestää kauemmin. Viestin voi lähettää nimettömänä. Palautteet voidaan julkaista palautteenantajan luvalla.

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

Palautteista tehdään erilaisia raportteja, joita on esillä toimipisteissä ja niitä julkaistaan myös internet-sivuilla neljä kertaa vuodessa <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen voi olla yhteydessä, jos asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Helsinki

Asiakaspalvelu on puhelinnumerossa 09 3104 3355 maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9 - 11.30 sekä tiistaisin klo 12 - 14.30.

Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies.

7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja eri palvelujen palvelunumeroissa.

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

Terveysneuvonta puh. **09 310 10023**, sairaanhoitajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden. Soittakaa terveysneuvontapuhelimeen, kun tarvitsette sairauksien hoito-ohjeita.

Sosiaalipäivystys puh **0206 96006**

- Antaa tukea ja neuvontaa virka-ajan ulkopuolella.
- Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

- Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa.
- Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

Maahanmuuttoyksikön neuvonta

Maahanmuuttoyksikkö antaa henkilökohtaista neuvontaa ilman ajanvarausta puhelimitse ja kahdessa vastaanotto/ neuvontapisteessä Kalasataman Thk:ssa. Suomen, ruotsin, somalin, arabian sekä darin kielen lisäksi neuvontaa saa tulkkivälitteisesti.

Päivystysnumero palvelee myös viranomaisia ja muita yhteistyökumppaneita konsultointikanavana.

Maahanmuuttoyksiköllä on kaksi neuvontanumeroa, joista toinen päivystyspuhelin yleisiin asioihin ja toinen paperittomiin liittyviin asioihin.

Päivystyspuhelin, p: **310 37577 / 050 552 8434** (klo 8:15-16:00) ja **Paperittomien tiimi**, p: **310 23747 / 040 684 4115** (klo 9-16:00).

7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelujen sisällön omavalvonta kohdentuu kunkin palvelun tehtävän mukaan. Tässä esitetyt palvelujen osa-alueet ovat esimerkkejä. Kukin palvelu kirjaa omat asiakokonaisuutensa ja niihin liittyen asiakohtaiset (esim. hygienia, lääkehoito, ravitsemus, tilat) riskienhallintamenettelyt oman toimintansa mukaisesti. Riskien arviointiin kirjataan riskin nimi, sen todennäköisyys, toimenpiteet riskin toteutumisen ehkäisemiseksi sekä riskin toteuduttua.

8.1 Palvelun saatavuuden määräajat

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat:

- ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille (7 arkipäivän sisällä),
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi (7 arkipäivän sisällä),
- lastensuojelun tarpeen arvioinnille (kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä) ja selvityksen tekemiselle (3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta),
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle (kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana arkipäivänä, muuten 7 päivän sisällä),
- toimeentulotuki-asiakkaan pääsy keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa (viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä).

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

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. Toiminnan laadun kannalta on keskeistä määritellä yksikössä käytössä olevat keinot ja mittarit asukkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen.

Maahanmuuttoyksikössä asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan ja ylläpidetään yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisissa ja yhteydenotoissa. Kotoutumista tukevassa sosiaalityössä ohjataan asiakkaita osallistumaan niin alueilla tapahtuvaan ryhmätoimintaan kuin yksikön omaankin ryhmätoimintaan. Ryhmiä järjestetään niin viranomaisten kuin kolmannen sektorin tai vapaaehtoisten toimesta. Tietoa ryhmistä saa toimipisteiden henkilökunnalta tai ilmoitustauluilta. Sosiaalityössä tehdään yhteistyötä kunnan, valtion ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa.

Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten- ja valvottavien tartuntatauti-leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Työnantajan velvoite työntekijöiden osalta löytyy kohdasta 9.5. Tartuntatauti-tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnan jäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Helsinki

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa.

Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla ja hygieniaoheja, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Maahanmuuttoyksikkö on sosiaalihuollon toimintayksikkö mutta yksikössä työskentelee myös terveydenhuollon ammattilaisia ja siten siellä on monipuolinen ja asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Henkilöstöön liittyvät henkiset riskitekijät kytkeytyvät yleisesti sosiaalihuollon palveluprosesseihin ja maahanmuuttoyksikön asiakaskunnan erityisyyteen. Arvioinnissa esiin on noussut seuraavia vähintään keskitasoista riskiä, vaaraa tai kuormittavuustekijää vastaavia asioita;

Ihmissuhdekuormitus (myötätuntouupumus), vaatimukset ja tavoitteet, sisäinen työnjako ja työmäärä. Palveluprosesseihin, työnjakoon ja työn tavoitteisiin liittyviä riskejä voidaan vähentää hyvällä ohjeistuksella, koulutuksella ja perehdytyksellä sekä riittävällä resursoinnilla.

Ihmissuhdekuormitusta voidaan vähentää työparityöskentelyllä, työnohjauksella, moniammatillisella työskentelyllä, perehdytyksellä kollegiaalisen yhteistyön lisäämisellä.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esimies vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä

Helsinki

sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystoimen 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.

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään tarvittaessa)
Yksikön päällikkö	1	
Johtava sosiaalityöntekijä	6	
Sosiaalityöntekijä	40	
Sosiaaliohjaaja (1 Oskessa)	25	
Johtava psykologi	1	
Psykologi	7	
Ohjaaja	4	
Konsultti	1	
Fysioterapeutti	1	
Toimintaterapeutti	1	
Etuuskäsittelijä	2	
Toimistosihteeri	1	
YHTEENSÄ	90	

Luvut eivät sisällä palkkatukityössä, työharjoittelussa, kuntouttavassa työtoiminnassa, vapaaehtoistyössä olevia, joita on samanaikaisesti useita, eivätkä henkilöstö- ja yleishallinnon tehtäviä hoitavia hallintoassistentteja (2).

9.3 Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista

Helsinki

koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisiltään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan 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 toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

9.5 Henkilöstön rokotukset

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden 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.

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Helsinki

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esimiesten tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot 31.5.2018 mennessä ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutusopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Sosiaali- ja terveystoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. 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.

9.6. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi.

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. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan *sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin*. Lisäohjeistus löytyy helmi intra henkilöstösivulta, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi”, Helsinki 2017.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Maahanmuuttoyksikkö sijaitsee kahdessa toimipisteessä Kalasataman Terveys- ja hyvinvointikeskuksen 6. kerroksessa ja Toivolanmäen perheryhmäkodissa. Työpajankatu 14:ssa sijaitsevan THK:n tiedot ja Mikkolankuja 6: ssa sijaitsevan perheryhmäkodin sijainnit ja reittiopastus löytyvät kolmikielisestä palvelukartasta (<http://palvelukartta.hel.fi/>). Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilahallinto.

Helsinki

Äkillisissä hätätilanteissa soitetään hätänumeroon 112. Hätäpoistumistiet on merkitty vihreällä tunnisteella. Henkilökunta ohjeistaa asiakkaat hätätilanteissa. Kalasataman palvelupisteessä on sisäiset valvontajärjestelmät (hälytin, valvontakamera, vartijat). Kalasataman palvelupisteessä on Stanley Securityn asentama henkilöturvajärjestelmät, joka kattaa lähtökohtaisesti kaikki tilat.

Palvelupisteissä on ensiapupakkaus, joka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti. Kalasataman palvelupisteessä myös ensiapuvalmius samassa rakennuksessa sijaitsevan terveysaseman toimesta.

Kalasataman Terveys- ja hyvinvointikeskus on monitoimitilarakennus, jossa työskentelee eri sote-alan ammattilaisia. Tilat muodostuvat, asiakastapaamistiloista, taustatyöskentelytiloista, pienryhmätiloista ja ryhmätiloista sekä puhelutiloista. Fyysisiksi riskeiksi ovat nousseet työtilojen niukkuus, siirtyminen eri työtilojen välillä, vaikeus yksilöllistettyjen työtilojen järjestämiseen ja jatkuvat työn keskeytykset ja edellisiin liittyvät ergonomiset ongelmat. Toimenpiteenä tiloihin liittyvissä riskeissä keskeisenä on asiakastyösuunnittelu suunnittelu kaikkia tiloja, vastaanottoaikoja, liikkuvan ja etätöyömuotoja hyödyntäen.

10.2 Ympäristötyö

Sosiaali- ja terveystoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

Sosiaali- ja terveystoimialan tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Maahanmuuttoyksikössä on ekotukihenkilö.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoaikaan.

Tavallisten yhdyskuntajätteen (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, muovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan.

11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali- ja terveystoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevat tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsittely

Helsinki

on luvallista EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 momentin h-kohdan perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/rekisteriselosteet>) ja selosteet on saatavissa myös yksiköistä. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

EU:n yleinen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsitellään laajamittaisesti. Helsingin kaupungin tietosuojavastaavana toimii Päivi Vilkki. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Ilkka Saskov, ilkka.saskov@hel.fi.

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

11.2 Koulutus ja ohjeistus

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokainen uusi työntekijä on velvollinen suorittamaan kaupungin yhteisen tietosuojatentin. Tietosuojatentin suorittamista työntekijä saa todistuksen. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Esimiehen 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 käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

Esimies valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esimies valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esimiehen vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta.

Helsinki

Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Näiden koulutusten lisäksi esimies voi pyytää sosiaali- ja terveystoimialan juridiselta tuelta sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköön.

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

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esihenkilö myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Salassapitovelvollisuus merkitsee sitä, ettei salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa, sen kopiota tai muuta tulostetta saa näyttää tai luovuttaa sivulliselle eikä antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Se edellyttää myös ko. asiakirjan säilyttämistä siten, että sivullinen ei voi saada siitä tietoa. Sivullisilla tarkoitetaan tässä asiakkaan sukulaisia ja läheisiä, jos heillä ei ole antamaa suostumusta tietojen luovuttamiseen. Myös asiakasta palvelevan toimintayksikön työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaan sosiaalihuoltoon eivätkä hänen asiakasasiakirjojensa käsittelyyn, ovat sivullisia.

Vaitiolovelvollisuus merkitsee sitä, että vaitiolovelvolliset henkilöt eivät saa paljastaa sivulliselle asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai muutakaan tietoa, mikäli tämä tieto olisi asiakirjaan merkittynä salassa pidettävä. Merkitystä ei ole siis sillä, onko viranomaisen virkatehtävän yhteydessä saama tieto merkitty asiakirjaan vai ei. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös sen jälkeen, kun toiminta viranomaisessa on päättynyt.

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus koskee viranomaisen palveluksessa olevaa samoin kuin luottamustehtävää hoitavaa henkilöä. Vaitiolovelvollisia ovat esimerkiksi harjoittelijat, siviilipalvelustaan suorittavat henkilöt, vapaaehtoistyöntekijät, sekä jokainen muukin viranomaisessa toimiva ja työskentelevä asemastaan tai tehtävästään riippumatta.

Salassapito- ja vaitiolovelvolliset henkilöt eivät saa muussa asiassa käyttää salassa pidettäviä tietoja omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Hyväksikäyttökielto ei koske tilanteita, jossa asianosaisen asemassa saatuja tietoja käytetään asianosaisen oikeuden, edun tai velvollisuuden hoitamiseksi, eli siinä asiassa, jonka käsittelyn yhteydessä tieto on saatu.

Vaitiolovelvollisuus koskee myös toimeksiantotehtävää hoitavaa tai sen palveluksessa olevaa, esimerkiksi perhehoitolaissa tarkoitettuja perhehoitajia ja ostopalvelusopimuksilla tai maksusitoumuksilla sosiaalipalveluja antavaa henkilöä tai yhteisöä. Myös tutkijat ja muut viranomaisen luvalla salassa pidettäviä tietoja haltuunsa saaneet ovat vaitiolovelvollisia. Asiakas ja hänen edustajansa tai avustajansa ovat vaitiolovelvollisia niistä salassa pidettävistä tiedoista, jotka on saatu asiakasaseman perusteella ja jotka koskevat muita henkilöitä, kuin asiakasta itseään.

Helsinki

Koska sosiaalihuollon asiakkuus on ehdottomasti salassa pidettävä tieto, perhekeskuksissa sekä terveys- ja hyvinvointikeskuksissa asiakkaiden vastaanotto, neuvonta ja ohjaus tulisi mahdollisuuksien mukaan järjestää siten, että palveltavan henkilön tiedot eivät olisi sivullisen, muiden asiakkaiden tai potilaiden kuultavissa tai muutoin havaittavissa. Asiakkaita ei tule kutsua nimellään vastaanotto- tai muuhun palvelupisteeseen, vaan heidän vastaanottonsa pitäisi toteuttaa vuoronumero- tai muulla anonyymillä järjestelyllä.

Asiakkaan asioista ei tule keskustella muutoin, kuin sellaisessa huoneessa tai muutoin järjestettävässä tilassa, josta ei ole kuuloyhteyttä tilan ulkopuolelle. Päätösten, selvityspyyntöjen ja muiden kirjeiden postitus asiakkaille on järjestettävä siten, että asiakkaan tietoja ei voi joutua sivullisen tietoon.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Maahanmuuttoyksikön työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys ja salassapitovaatimukset.

Lähiesihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesimies valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

11.3 Tietosuojasetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Maahanmuuttoyksikön toiminnan henkilörekisterit ovat työikäisten palvelujen asiakasrekisteri ja kansainvälistä suojelua saavien ja eräiden muiden maahanmuuttajien vastaanoton asiakasrekisteri. Näin ollen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja edellä mainittujen henkilörekistereiden rekisteriselosteen mukaisesti.

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Maahanmuuttoyksikön Kalasataman palvelupisteen 6.krs: n vastaanottopisteessä on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydettyä saada kirjallisena. Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen: Liite 3.

Sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuojasetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja/>). Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan (https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakäsikirja_A4.pdf), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia

Helsinki

toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

11.4 Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

12. Seuranta, päivitys ja raportointi

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

13. Arkistointi

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esimies ja hänestä seuraava esimies.

14. Suunnitelman hyväksyntä

Helsinki 16.12.2020

Sari Karisto

Etelän aikuissosiaalityön päällikkö

Luhtasela Leena

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla

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

Ilmoitusten käsittelijät (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 viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

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

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely organisaation eri tasoilla:

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään potilas-/asiakasturvallisuuden tilaa ja ko. tason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kokouksissa käsitellään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia ja arvioidaan tarvetta toimintakäytäntöjen muutokseen. Kiinnitetään huomioita hyvien käytäntöjen ja vaaratapahtumien seurauksesta tehtyjen toimintakäytäntöjen muutosten jakamiseen yksikön sisällä eri työyksiköiden kesken.
- Palvelujen 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. Kiinnitetään huomioita hyvien käytäntöjen ja vaaratapahtumien seurauksesta tehtyjen toimintakäytäntöjen muutosten jakamiseen palvelujen sisällä ja samankaltaisten toimintojen kesken.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian toimialan johtoryhmään.

Helsinki

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



Liite 2 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

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

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykkinen 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.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

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

SPro:n kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös linjajohdon kaikille esimiehille (myös palvelukokonaisuuksien johtajille).

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimiehille) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla.

Helsinki

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kiinnitetään huomioita hyvien käytäntöjen ja epäkohtien seurauksesta tehtyjen toimintakäytäntöjen muutosten jakamiseen yksikön sisällä eri työyksiköiden kesken.
- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Kiinnitetään huomioita hyvien käytäntöjen ja epäkohtien seurauksesta tehtyjen toimintakäytäntöjen muutosten jakamiseen palvelujen sisällä ja samankaltaisten toimintojen kesken.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

Hallinnon kehittämisspalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Liite 3 Tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Yksikkö osoittaa EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa Kalasataman Thk:n 6. kerroksen erikseen lukitussa tilassa. Osoitusvelvollisuuden osoittaminen voi tapahtua yksiköittäin hyvin eri tavoin. Yleisesti on oleellista, että voidaan osoittaa, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti ja asiakkaiden/potilaiden henkilötiedoista pidetään mahdollisimman hyvää huolta.

Selvityksessä tulee pohtia osoitusvelvollisuuden pohjana olevia tietosuoja-asetuksen periaatteita:

- Käsitteilyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
- Käsitteilyn käyttötarkoitussidonnaisuus
- Tietojen minimointi
- Täsmällisyys
- Säilytyksen rajoittaminen
- Tietojen eheys ja luottamuksellisuus

(Nämä on avattu tarkemmin tietosuoja-asetuksen 5 artiklassa)

Käsitteilytoimien turvallisuutta voi miettiä ainakin seuraavien apukysymysten avulla:

- Mitkä ovat käsitteilyn tarkoitukset?
- Mitä henkilötietoja ja minkä henkilöryhmien tietoja käsittelette?
- Luovutetaanko henkilötietoja muille tahoille?
- Onko henkilötietojen poistot suunniteltu ja asiakirjojen säilytysajat tiedossa?
- Millaisia turvatoimia säilytetyille henkilötiedoille on?
- Muita henkilötietojen suojaan vaikuttavia asioita?

