

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## **Omavalvontasuunnitelma**

### **Muut perheiden tukipalvelut**

Helsingin kaupunki,  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut  
 Lastensuojelu  
 Lastensuojelun palvelut  
 Muut perheiden tukipalvelut

ESIPUHE .....	4
Muut perheiden tukipalvelut sisältää : .....	5
2.1 Suunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa.....	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi.....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	7
3.1 Toiminta-ajatus .....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
Laadukas lastensuojelu Helsingissä:.....	10
4.RISKINHALLINTA.....	11
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	11
4.2 Riskinhallinnan työnjako .....	12
4.3 Riskien tunnistaminen .....	12
4.4 Riskien käsitteleminen .....	13
4.5 Korjaavat toimenpiteet .....	14
4.6 Muutoksista tiedottaminen .....	14
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	14
5.1 Palvelutarpeen arvioiminen .....	14
5.2 Päätös palvelusta .....	14
5.3 Palvelusuunnitelma .....	15
4.7 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	15
4.8 Asiakkaan kohtelu.....	15
4.8.1 Muut perheiden tukipalvelut- yksikön asiakkaan kohtelu, palautteen kerääminen ja käsittely, sekä asiakkaan osallisuus.....	15
6. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	16
6.1 Sosiaaliamies.....	16
6.2 Neuvontanumerot .....	17
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info .....	17
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	18
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7.1 Hygieniäkäytännöt .....	19
7.2 Asiakkaiden sairaanhoito .....	19
7.3 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut.....	19
8 HENKILÖSTÖ.....	20
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta.....	20
8.1.1 Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne.....	20
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet .....	21
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen .....	21
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	21
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen .....	21
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	21
9 TOIMITILAT.....	22
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus.....	22
9.2 Tilojen käytön periaatteet.....	22
9.3 Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt .....	22
9.4 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet?....	23
9.5 Erilaisten laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto .....	23
9.6 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta .....	23
10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	24
10.1 Henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomais määräysten noudattaminen.....	24

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

10.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys .....	24
10.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste.....	24
10.4	. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	24
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN .....	25

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## ESIPUHE

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

- Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä,
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

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

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan yhdistetty omavalvonta- ja asiakas/potilasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on toimialatason puitesuunnitelma. Toimintayksiköt laativat omat suunnitelmansa tämän suunnitelman rungon mukaan soveltaen sitä omaan toimintaansa niin, että tämä pohja on otsikoineen kaikille yhteinen ja yksiköt tarkentavat omia tietojaan lisäämällä tähän pohjaan tai jättämällä pois sellaiset kohdat, jotka eivät liity ko. yksikön toimintaan.

Toimialan yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain:

Lastensuojelun sosiaalityö  
Tehostettu perhetyö/perhetyö  
Perhekuntoutus  
Muut perheiden tukipalvelut  
Lasten kriisityö ja vastaanotto  
Nuorten kriisityö ja vastaanotto  
Perhehoito  
Lastenkotitoiminta (yksikkökohtaiset)

Saila Nummikoski  
Lastensuojelun johtaja  
Sosiaali- ja terveystoimiala

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

**Muut perheiden tukipalvelut sisältää :**

Läheisneuvonpito PL 7742	Sturenkatu 8 00099	00510 Helsinki Helsingin kaupunki
Toiminnallinen työ PI 8516	Pikalähetintie 15 00099	00620 Helsinki Helsingin kaupunki
Mäntyniemen leirikeskus PL 8516	Vartiosaari 00099	00820 Helsinki Helsingin kaupunki
Ryhmätoiminnan koordinaattori PL 8516	Pikalähetintie 15 00099	00620 Helsinki Helsingin kaupunki
Tukiperhetoiminta PI 8515	Säästöpankinranta 2 A 00099	00530 Helsinki Helsingin kaupunki
Tukihenkilötoiminta PL 8630	Säästöpankinranta 2 A 00099	00530 Helsinki Helsingin kaupunki
Vapaaehtoistoiminnan koordinointi/Peson osuus PL 8515	Säästöpankinranta 2 A 00099	00530 Helsinki Helsingin kaupunki

**Toimintayksikön vastaava esimies Pirjo Akkanen**  
**Puhelin 09 310 43240**  
**Sähköposti [pirjo.akkanen@hel.fi](mailto:pirjo.akkanen@hel.fi)**

**2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## 2.1 Suunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Johtava sosiaalityöntekijä Pirjo Akkanen  
Puhelin 09 310 43240  
Sähköposti [pirjo.akkanen@hel.fi](mailto:pirjo.akkanen@hel.fi)

## 2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön edustajien/henkilöstön kanssa ja omavalvontasuunnitelma on käsitelty yksikön toimintatapojen mukaisissa yhteistoimintakouksissa henkilöstön kanssa. Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

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

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla [www.hel.fi/sote](http://www.hel.fi/sote) sekä toimintayksiköiden omilla verkkosivuilla.

Helsingin kaupunki,  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut  
 Lastensuojelu  
 Lastensuojelun palvelut  
 Muut perheiden tukipalvelut

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### 3.1 Toiminta-ajatus

Lastensuojelun palveluiden alaisuudessa olevien Muut lapsiperheiden tukipalvelut-yksikön palveluiden perustehtävä on edistää helsinkiläisten lapsiperheiden hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmista ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa.

##### 3.1.1. Muut perheiden tukipalvelut yksikön perustehtävät:

**Läheisneuvonpito:** Järjestää läheisneuvonpidon ja akuuttineuvonpidon kokoukset ja niiden seurantakokoukset. Läheisneuvonpidon ja akuuttineuvonpidon tavoitteena on saada aikaan toimiva suunnitelma, jossa läheisten tuki ja viranomaisten tuki saadaan yhteen sovitettua. Läheisneuvonpidot ja akuuttineuvonpidot ovat mallinnettuja prosesseja.

**Toiminnallinen työ: Toiminnallinen työ** on lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille suunnattua monipuolisesti kuntouttavaa ja hoidollista työtä. Työ suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä lastensuojelun työntekijöiden kanssa siten, että lapsen mukana on aina lähi- tai työntekijäverkoston aikuinen. Se on ryhmämuotoista, ja toteutetaan monimuotoisena erilaisia toiminnallisia menetelmiä käyttäen. Toimintaympäristönä ovat Mäntyniemen leirikeskus Vartiosaassa, Oulunkylän Toiminnallinen työpaja, lastenkotien tilat, Etelä-Suomen alueen luonnonsuojelu- ja virkistysalueet sekä liikunta- ja harrastapaikat.

Lastensuojelun työntekijät ja työryhmät voivat saada konsultatiivista tukea toiminnallisista menetelmistä toteutettavaan työn kehittämiseen, sisällön suunnitteluun ja harkitusti toteutukseen.

Mäntyniemen leirikeskus Vartiosaassa tarjoaa toimintakalenteriin sisältyvän leiritoiminnan lisäksi Helsingin lastensuojelussa olleille nuorille aikuisille määräaikaista työsuhteita sekä ohjattuja työkokeilujaksoja alle 18-vuotiaille. Työkokeilujaksoille nuoret ohjautuvat erilaisien kanavien kautta.

**Ryhmätoiminnan koordinaattori** vetää kasvu- ja vertaisryhmiä lastensuojelun asiakkaille, kokoaa tietoa ja tiedottaa erilaisista vertaisryhmistä muille Sote-toimialan työntekijöille ja asiakkaille.

**Tukiperhetoiminta** järjestää tukiperheitä Erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisesti. Palvelu voidaan järjestää joko omana toimintana (rekrytointi ja valmennus) tai ostopalveluna.

**Tukihenkilötoiminta** järjestää (rekrytoi ja valmentaa) tukihenkilöitä Erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisesti.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden **vapaaehtoistoiminnan koordinaattori** rekrytoi ja valmentaa vapaaehtoisia Sote-toimialan muiden vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden kanssa. Toiminta siirtyi Kulttuuri- ja vapaa-aika toimialan alaisuuteen vuoden 2018 aikana.

#### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsin-

Helsingin kaupunki,  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut  
 Lastensuojelu  
 Lastensuojelun palvelut  
 Muut perheiden tukipalvelut

gin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Helsingin kaupungin arvot ovat

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

### Sosiaali- ja terveystoimialassa arvot tarkoittavat

#### Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimialamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioitettavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*

#### Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestävästä kehitystä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

#### Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

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

#### Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin



Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

### **Turvallisuus**

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveystoimintoihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, menetelmät, laitteet ja tarvikkeet ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

### **Osallisuus ja osallistuminen**

- Kuulemme sosiaali- ja terveystoimintojen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsingiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsingiläinen on oman terveystietonsa omistaja ja saa halutessaan kaikki itseään koskevat sosiaali-toimen asiakirjat luettavakseen.
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia"*

### **Yrittäjämielisyys**

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaitaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa *"Intohimo parempaan"*

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## Laadukas lastensuojelu Helsingissä:



Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## 4.RISKINHALLINTA

### 4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimialan linjajohtolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun.

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

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja muut yhteistyökumppanit uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan toimialapäällikkö ja linjajohto vastaavat asiakasturvallisuudesta. Toimialapäällikkö ja palvelukokonaisuuksien päälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet viraston laadunhallinnalle ja asiakasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat sen toteutumista osana muuta toimintaa. Palvelukokonaisuuksien päälliköt ja palvelujen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Toimialapäällikkö ja palvelukokonaisuuksien päälliköt varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Muut perheiden tukipalvelut-yksikön työntekijät ja esimies osallistuvat monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saavat palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä turvallisuus- ja ensiapukoulutuksia.

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

Muut perheiden tukipalvelut-yksikön työntekijöiden koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin keskustelu tiimeissä luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Pyydämme palvelun käyttäviä asiakkaita ja yhteistyökumppaneita ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdan/t tai ilmeisen epäkohdan uhan palvelua järjestäville työntekijöille, heidän esimiehelleen tai lastensuojelun palveluiden päällikölle.

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. Kerättyä palautetta ja Sospro- lmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## 4.2 Riskinhallinnan työnjako

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

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

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

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys..

## 4.3 Riskien tunnistaminen

Asiakasturvallisuutta edistetään ja toteutetaan yksikkökohtaisella turvallisuusohjeistuksella. Jokaisessa työpisteessä on tehty vaarojen arviointi, ja sitä päivitetään vuosittain syyskaudella. Jokainen työntekijä päivittää ammatillista osaamistaan erilaisilla koulutuksilla.

Tunnistettuja riskejä lastensuojelun ja erityisen tuen asiakkaille ovat mm. (Suluissa ne Muut perheiden tukipalvelut yksikön palvelut, joissa riskin toteutuminen voidaan erityisesti havaita, ja joissa se saattaa vaikuttaa myös ko. palvelun tuottamiseen).

- Asiakkaalle ei ole palvelun alussa nimetty vastuusosiaalityöntekijää tai vastuuhjaajaa (Läheisneuvonpito, Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, Ryhmätoiminta)
- Vastuutyöntekijä vaihtuu usein (Läheisneuvonpito, Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, Ryhmätoiminta)
- Sosiaalityöntekijää/vastuuhjaajaa tai hänen esimiestään ei tavoiteta useista yrityksistä huolimatta (Läheisneuvonpito, Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, ryhmätoiminta)
- Saako palvelun työntekijä riittävästi tietoa asiakkaasta/asiakastilanteesta vastuusosiaalityöntekijältä (kaikki ”Muut perheiden tukipalvelut”)

Toimenpiteet: Avohuollon sosiaalityössä on aina virka-aikainen varapäivystäjä lastensuojelun asiakkaalle.

Helsingin kaupunki,  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut  
 Lastensuojelu  
 Lastensuojelun palvelut  
 Muut perheiden tukipalvelut

Sosiaalityön omavalvontasuunnitelmassa on kirjattu toimenpiteet vaihtuvuuden vähentämiseksi.

Palvelutarpeen arvio tai lastensuojelun asiakassuunnitelma edellytetään ennen palvelun järjestämistä.

- Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua (Tukiperhe, Tukihenkilö – perustuvat vapaaehtoi-  
siin toimijoihin)

Toimenpiteet: Ko toiminnan edustajat tekevät jatkuvaa vapaaehtoistoimijoiden rekrytointi-  
tia. Tukiperhetoiminta kilpailutetaan. Tukiviikonlopputoimintaa pilotoidaan 2018.

- Työntekijä ei ole palvelua järjestämässä, on pitkään sairaslomalla, vuosilomalla tai joutuu  
jostain muusta syystä peruuttamaan tapaamisia usein. (kaikki ”Muut perheiden tukipalve-  
lut”)

Toimenpiteet: Esimiestyössä ennakoidaan tilanteet, jos mahdollista. Uudessa hallinnolli-  
sessa rakenteessa 1.1.2018 alkaen seurataan ja tarpeen mukaan tehdä sijaisjärjestely-  
suunnitelma.

- Onko työntekijällä mahdollisuuksia antaa kriisitilanteessa tarpeeksi aikaa asiakkaalle tai  
esim. tukiperheelle/tukihenkilölle (Akuuttineuvonpito, Tukihenkilötoiminta, Tukiperhetoiminta,  
Toiminnallinen työ, Ryhmätoiminta)

- Moniammatillisen työn haasteet ajankäytön ja työn tuen näkökulmasta. Yhteinen ymmär-  
rys asiakkaan saaman palvelun tavoitteista. Miten tavoitteisiin edetään eri viitekehyksien  
näkökulmasta. Miten saadaan sovittua asiakasaikoja niin ettei asiakaslähtöisyys kärsi.  
(Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta)

Toimenpiteet: Esimiestyössä ennakoidaan em. tilanteet/ajankäytön haasteet, jos mahdol-  
lista. Kriisitilanteissa vastuusosiaalityön kanssa yhdessä sovitaan työnjako ja tarvittaessa  
olla yhdessä yhteydessä asiakkaaseen ja/tai tukihenkilöön tai -perheeseen ja järjeste-  
tään mahdollinen kriisiapu.

- Työntekijöiden saama työnohjaus riittämätöntä tai sitä ei ole lainkaan (Läheisneuvonpito,  
Tukihenkilötoiminta, Tukiperhetoiminta)

Toimenpiteet: Asiakasmääriä ja kuormitusta seurataan. Työntekijöiden perehdytyksestä  
ja lisäkoulutuksesta huolehditaan. Työn tuen rakenteet mm. keskustelut esimiehen kans-  
sa, työparityö ja tiimin tuki ja työnohjaukset tukevat työskentelyä.

#### 4.4 Riskien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan palvelua järjestävässä  
tiimissä tiimikokouksien yhteydessä, sekä aina mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan ja tarvittaessa  
hänen omaisensa kanssa yhdessä keskustellen.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista infor-  
moidaan korvausten hakemisesta,

Kunkin tiimin jäsenet välittävät tiedon tilanteista ja niiden käsittelystä esimiehelle sekä asiakkaan vas-  
tuutyöntekijälle. Toteutuneet ja läheltä piti-tilanteet käsitellään tiimissä sekä havaittuja riskejä käsitellään  
myös muissa työyhteisön yhteisissä kokouksissa.

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen hänen käyttöönsä.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Sosiaalihuoltolaki edellyttää, että työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tämä tehdään Sospro-ohjelman avulla. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. Sitä seurataan työsuojelupakin kautta ja työntekijöille tehtyjen Kunta 10- ja työterveyskyselyn avulla.

#### 4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Korjaavista toimenpiteistä sovitaan kussakin tiimissä ja työyksikössä erikseen.

#### 4.6 Muutoksista tiedottaminen

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

Tiimien työntekijät voivat niin sovittaessa laatia tiedotteet muutoksista omassa toiminnassaan. Esimies vastaa tiedon jakamisesta yhteistyökumppaneille.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arvioiminen

Lastensuojelun tarpeen arvioiva sosiaalityöntekijä arvioi kiireellisten palveluiden tarpeen. Muut perheiden tukipalvelut yksikön järjestämät palvelut eivät ole kiireellisiä. Palvelutarpeen arvioi lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukainen erityistä tukea tarvitsevan lapsen vastuusosiaalityöntekijä.

### 5.2 Päätös palvelusta

Alueen lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaisen erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityöntekijä tilaa palvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen.

Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta (Läheisneuvonpito, Ryhmätoiminta, Tukihenkilö, Tukiperhe).

Toiminnallisen työn palvelut toteutetaan yhteistyössä jonkin muun palvelun työntekijöiden kanssa, eikä niistä tehdä erillistä päätöstä.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuuden vapaaehtoistoiminta on lakisääteisiä palveluita täydentävää eikä siitä tehdä erillistä päätöstä.

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

### 5.3 Palvelusuunnitelma

Muut perheiden tukipalvelut- yksikön palvelut ja niiden tavoitteet sisältyvät lapsen henkilökohtaiseen, kokonaisvaltaiseen asiakassuunnitelmaan. Siitä vastaa lapsen vastuusosiaalityöntekijä lastensuojelussa tai erityistä tukea tarvitsevan lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan avun tarpeen olennaisesti muuttuessa.

### 4.7 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 suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Palvelun tuottajien tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### 4.8 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin<sup>1</sup> ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin<sup>2 3</sup>. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

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

#### 4.8.1 Muut perheiden tukipalvelut- yksikön asiakkaan kohtelu, palautteen kerääminen ja käsittely, sekä asiakkaan osallisuus

Muut perheiden tukipalvelut- yksikössä työskentelevät sosiaalialan ammattilaiset, jotka noudattavat alan eettisiä ohjeita liittyen asiakaskohtaamisiin.

Yksikön palveluihin sisältyy palautteen kysyminen asiakkailta. Kullakin palvelulla on oma palautteen kysymisen menetelmä (kuuluu osana ryhmäprosessiin, toiminnan arviontipalaverien käytäntöön, kysytään läheis- ja akuuttineuvonpitojen jälkeen). Palautetta kerätään myös asiakastytytyväisyyskyselyillä.

<sup>1</sup> Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

<sup>2</sup> Vanhuspalvelulaki 980/2012, 14§: Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveystoimen palvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

<sup>3</sup> Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§: Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Helsingin kaupunki,  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut  
 Lastensuojelu  
 Lastensuojelun palvelut  
 Muut perheiden tukipalvelut

Palautteen perusteella voidaan muuttaa mahdollisesti huonoiksi koettuja käytäntöjä, ja kehittää työtä paremmin palvelevaksi.

Muut perheiden tukipalvelut- yksikön useissa palveluissa asiakkaan osallisuus on rakennettu sisään palvelun menetelmään. (vertaisryhmät, toiminnalliset ryhmät, Läheisneuvonpito)

Kaikki yksikön palvelut ovat vapaaehtoisia, ja siten niiden toteutumiseen sisältyy osallisuus ainakin itse tehdyn valinnan kautta. Palveluiden kehittämisessä on mukana kokemusasiantuntijoita.

Internetin kautta saa antaa jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto viraston internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/> Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja mahdollisten viraston ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään tiimeissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

## 6. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveystoimialalla toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna sosiaalihuollon palveluissa sosiaaliasiamies.

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin palvelua tuottavassa yksikössä asiakasta hoitaneen työntekijän ja palvelun esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla kyseisestä myös palvelupisteestä.

### 6.1 Sosiaaliasiamies

#### Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa<sup>1</sup>
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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

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

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

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

Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

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



Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

Käyntiosoite, Toinen linja 4 A  
Sähköpostiosoite [sosiaaliasiamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaaliasiamies(at)hel.fi)

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

### **Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen**

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

## **6.2 Neuvontanumerot**

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

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

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

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

## **6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info**



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

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi,

Helsingin kaupunki,  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut  
 Lastensuojelu  
 Lastensuojelun palvelut  
 Muut perheiden tukipalvelut

venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kursseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

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

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

#### 6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

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

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön 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.

Pysyväisohjeessa<sup>1</sup> määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimintayksikössä asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimintayksikön tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveystoimintayksikön toiminnassa aiheutuneet vahingot.

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

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa<sup>2</sup> on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi.

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Muut perheiden tukipalvelut- yksikön palveluiden laatutasoa pidetään yllä henkilökunnan jatkuvalla kou-

<sup>1</sup> Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013

<sup>2</sup> Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

luttautumisella sekä muilla ammattitaitoa ylläpitävillä keinoilla kuten esimerkiksi työnohjaus, refleктоiva keskustelu työtovereiden ja esimiehen kanssa. Työn ja työkäytäntöjen kehittäminen kuuluu osana perustyöhön. Sitä tehdään aiemmin kuvatun asiakas- ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen sekä tiimissä tapahtuvan jatkuvan arvioinnin perusteella.

### **7.1 Hygieniakäytännöt**

Asiakastyössä noudatetaan siisteyttä ja hygieenisiä työtapoja erilaisten tarttuvien tautien leviämisen ehkäisemiseksi.

Vartiosaaren leirikeskuksessa Mäntyniemessä huomioidaan kaupunkiolosuhteista poikkeavat luonnon olosuhteet, ja noudatetaan erityistä huolellisuutta siisteydessä.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Henkilökunta noudattaa hygieniaohteita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkeiltä.

Yleistä hygieniatasoa seurataan kussakin toimipisteessä siivouksen laadun seurannalla, huolehtimalla käsien pesumahdollisuudesta ja suojakäsineiden käytöllä tarvittaessa (esim. ruuan laitton yhteydessä ryhmätoiminnassa).

### **7.2 Asiakkaiden sairaanhoito**

Asiakkaiden sairaanhoito ei kuulu Muut perheiden tukipalvelut-yksikön palveluihin.

Mikäli Toiminnallisen työn puitteissa asiakkaalle sattuu tapaturma, ja hän tarvitsee ensiapua tai muuten hoitoa, hänelle järjestetään tilanteen vakavuudesta riippuen kuljetus sairaanhoitoon joko yksityisautolla tai ambulanssilla.

Mikäli tapaturma sattuu Vartiosaareissa Mäntyniemen leirikeskuksessa, viedään hänet mahdollisimman nopeasti mantereelle, jonne tilanteen vakavuudesta riippuen tilataan kuljetus sairaanhoitoon joko yksityisautolla tai ambulanssilla.

### **7.3 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut**

Sosiaali- ja terveystoimialan talous- ja tukipalvelut –osasto vastaa keskitetysti palvelujen kilpailutuksesta, hankinnasta ja valvonnasta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset ja heiltä edellytetään oma-valvontasuunnitelma. Säännölliset yhteistyöneuvottelut käydään palveluntuottajien kanssa. Palveluntuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin hyväksyttäessä palveluntuottaja palveluseteli-tuottajaksi. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa.

Helsingin kaupunki,  
 Sosiaali- ja terveystoimiala  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut  
 Lastensuojelu  
 Lastensuojelun palvelut  
 Muut perheiden tukipalvelut

## 8 HENKILÖSTÖ

### 8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. .

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Koulutuksen lisäksi edellytyksenä on Valviran laillistus ja rekisteröityminen, ja kunkin palvelun järjestämisessä käytettävien menetelmien erityiskoulutus (toiminnalliset menetelmät, ryhmän ohjaaminen, läheisneuvonpito-menetelmä, vapaaehtoistoimijoiden rekrytoinnin ja valmennuksen taidot)

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan<sup>1</sup> työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevilla tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016.

#### 8.1.1 Toimintayksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Tukihenkilötoiminnan koordinaattori (Tukihenkilötoiminta)	1
Tukihenkilötoiminnan sosiaaliohjaaja (Tukihenkilötoiminta)	1
Läheisneuvonpidon koollekutsuja ,Koordinaattori (Läheisneuvonpito)	1
Läheisneuvonpidon koollekutsuja, sosiaaliohjaaja (Läheisneuvonpito)	1
Toiminnanohjaaja (toiminnallinen työ)	3
Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori (Peso-osaston vapaaehtoistoiminta)	1
Johtava sosiaalityöntekijä (Muut perheiden tukipalvelut ja tukiperhetoiminta)	1
Erytissosiaalityöntekijä (vertaisryhmätoiminta)	1
<b>Yhteensä</b>	<b>10</b>

<sup>1</sup> Pysyväisohje Terveystoimialan ammattioikeudet ja niiden rajoittaminen 18.2.2013

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## 8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin talon sisäiset työjärjestelymahdollisuudet. Äkillisesti tarvittavina sijaisina käytetään henkilöitä, jotka tunnetaan aiemmeista määräaikaista sijaisuuksista tai joissain tilanteissa hankitaan Seure henkilöstöpalvelun kautta.

## 8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

## 8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin<sup>1</sup>. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa<sup>2</sup>.

## 8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

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

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

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

## 8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimiksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että

<sup>1</sup> Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveystoimialassa PYSY057 31.3.2014.

<sup>2</sup> Pysyväisohje Hoitoalan opiskelijoiden toimiminen sijaisina ja palkkaus PYSY008 1.9.2014

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

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

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

Ostopalveluyksiköissä pitää olla sisäinen ilmoituskäytäntö. Ostopalveluyksiköt toimittavat tiedot sosiaalihuollon johtavalle asiantuntijalle vapaamuotoisella raportoinnilla.

Sosiaalihuollon johtava asiantuntija saa SPro-järjestelmästä herätteet kaikista ilmoituksista. Hän raportoi tiedot ilmoituksista ja kehittämistoimista osaksi viraston sosiaalista raportointia ja toimii sovitusti johtavan viranhaltijan työparina ilmoituksiin liittyvissä asioissa.

## 9 TOIMITILAT

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

### 9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Toimintayksikössä on neljä eri työpistettä (ks. osoitetiedot). Kukin tila on suunniteltu toiminnan sisällöstä nouseviin erilaisiin tarpeisiin.

### 9.2 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje<sup>1</sup>.

### 9.3 Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt

Vartiosaaressa Mäntyniemen leirikeskuksessa on pyykinpesukone. Henkilökunta siivoaa itse tilat. Siivous- ja kunnossapitotyöt ovat menetelmä opettaa nuorille syrjäytymisvaarassa oleville nuorille työelämän ja elämäntaitoja. Kiireisinä aikoina (touko-syyskuu) on palkattu määräaikainen palkkatukityöllistetty

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

apuvoimaksi.

#### **9.4 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet?**

Muut perheiden tukipalvelut-yksikön palveluissa ei pääsääntöisesti ole tarvetta asiakkaan käyttöön annettavilla kutsu ym. turvalaitteilla. Leiritoiminnassa käytetään seikkailutoiminnan yhteydessä turvalajaita, kypäroitä, pelastusliivejä venekuljetuksen, mahdollisesti erityiskenkkiä. Yllättävissä hätätilanteissa tärkein turvaväline on toiminnanohjaajan puhelin.

#### **9.5 Erilaisten laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Toiminnalliseen työhön tehtävät laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä toiminnanohjaajien asiantuntemus. Laite- ja tarvikkehankinnat tehdään työpistekohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Erityisvarusteita ja laitteita käytetään aina toiminnanohjaajan valvonnassa ja ohjauksessa.

#### **9.6 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta**

Asiakastietojen omavalvonnasta on Tievin tekemä oma erillinen suunnitelma.

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## **10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

### **10.1 Henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen**

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystieteiden potilasasiakirjojen tietosuojat”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Lähiesimies 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.

### **10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys**

Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

### **10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste**

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Lisäksi tietosuojaseloste on aina saatavilla kirjallisena yksiköissä.

### **10.4. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä PL 6065, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.



Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## 11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 28.11.2017

Allekirjoitus

Anita Lindfors  
lastensuojelupalvelujen päällikkö

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

## Liite 1

### HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimistossa

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

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

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

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

solle siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.

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

## Liite 2 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella SPro-järjestelmässä

Sosiaalihuollon tehtävissä henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

- 1) **Työntekijä** tekee ilmoituksen SProon esimiehelle/toiminnasta vastaavalle henkilölle.
- 2) Ilmoituksen **vastaanottanut henkilö** jatkolähettää saamansa ilmoituksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- 3) Ilmoituksen **vastaanottaneen henkilön** tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.
- 4) Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- 5) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät SPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.

Helsingin kaupunki,  
Sosiaali- ja terveystoimiala  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Lastensuojelu  
Lastensuojelun palvelut  
Muut perheiden tukipalvelut

- 6) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosi-raportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).