

Vammaisten työ- ja päivätoiminta
Tuetun työllistymisen palvelu
Omavalvontasuunnitelma

Tarkastus- ja muutoshistoria

20.10.2021 Sami Niemi-Ruuth	Päivitys uusien ohjeiden mukaiseksi
29.9.2020 Sami Niemi-Ruuth	Päivitys uusien toimitilojen muuton jälkeen,
25.2.2019 Sami Niemi-Ruuth	Päivitetty vastuuhenkilömuutoksen jälkeen

Sisällys

Johdanto	1
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	1
2 Tuetun työllistymisen palvelu	2
3 Tuetun työllistymisen palvelun toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet osana vammaistyötä	2
4 Johtamisjärjestelmä	3
5 Organisaatioturvallisuus	4
6 Sisäinen valvonta ja riskienhallinta	5
6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
6.2 Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön riskien tunnistaminen ja käsittely	7
6.2.1 HaiPro	8
6.2.1.1 HaiPro-ilmoitusten käsittely	8
6.2.2 SPro	8
6.2.2.1 SPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla	9
6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien tai epäkohtien selvittely	9
6.2.4 Työsuojelupakki	9
6.3 Korjaavat toimenpiteet	10
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
7.1 Tuetun työllistymisen palvelun asiakkuus	10
7.2 Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma	10
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	11
7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	11
7.5 Asiakasta kunnioittavan kohtelun toteutuminen Tuetun työllistymisen palvelussa	11
7.6 Asiakasosallisuuden toteutuminen Tuetun työllistymisen palvelussa	12
7.7 Sosiaali- ja potilasasiamies	12
7.8 Sosiaali- ja terveysneuvonta	13
7.9 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	14
8 Vammaistyö palvelun sisällön omavalvonta	14
8.1 Vammaistyö palvelun saatavuuden määräajat	14
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	15
Terveyden- ja sairaanhoito	15
Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	15
Ostopalveluna tuotetut palvelut	15
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	15
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	15
9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne	16

9.3 Rekrytointi	16
9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	17
9.5 Henkilöstön rokotukset	17
9.6. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi	18
10 Tukipalvelut	18
10.1 Toimitilat.....	18
10.3 Ympäristötyö	19
11 Asiakastietojen käsittely Tuetun työllistymisen palvelussa.....	19
11.1 Asiakastietojen käsittely	19
11.2 Koulutus ja ohjeistus.....	20
11.3 Tietosuoja-asetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen.....	20
11.4 Tietosuojavastaavan yhteystiedot.....	21
12. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	21
13. Seuranta, päivitys ja raportointi	21
13. Arkistointi ja viestintä.....	21
14. Suunnitelman hyväksyntä	22

Johdanto

Omavalvonta on toimintamalli, jonka avulla vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikkö kehittää ja seuraa palvelujensa laatua päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnalla parannetaan asiakkaiden turvallisuutta ja oikeusturvaa. Lisäksi omavalvonta edistää yksikön henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi sekä parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Tässä omavalvontasuunnitelmassa viitataan muihin omavalvonnassa käytettäviin asiakirjoihin. Niitä ei liitetä tähän suunnitelmaan.

Tämä vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja muihin sosiaalihuoltoa säätäviin lakeihin, sekä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan ohjeisiin omavalvonnasta. Lisäksi suunnitelmassa otetaan soveltuvin osin huomioon sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) määräys omavalvonnasta (1/2014) sekä toimialan muissa sosiaali- ja terveydenhuoltoyksiköissä laadittavat omavalvontasuunnitelmat.

Koko yksikön henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen. Lisäksi suunnitelma on laadittu toiminnallisten ja laatuavoitteiden osalta yhdessä yksikön asiakkaiden tai heidän omaistensa kanssa.

Suunnitelma pidetään esillä yksikön toimitiloissa ja Helsingin kaupungin verkkosivuilla osoitteessa [tuetun-työllistymisen-palvelu.pdf \(hel.fi\)](#) Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään toiminnassa tapahtuvien oleellisten muutosten yhteydessä. Myös asiakaspalautetta käytetään omavalvonnan kehittämisessä.

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Tuomo Ratinen(vs.) on vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön päällikkö. Vammaisten työ- ja päivätoiminta kuuluu vammaistyö palveluun, jota johtaa Katja Raita. Vammaistyö palvelu on osa perhe- ja sosiaalipalvelut palvelukokonaisuutta, jota johtaa Maarit Sulavuori. Palvelukokonaisuus on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan osa. Toimialaa johtaa Juha Jolkkonen.

Tuetun työllistymisen palvelun johtava työvalmentaja Sami Niemi-Ruuth vastaa omavalvonnasta ja omavalvontasuunnitelman laatimisesta sekä ajantasaisuudesta. Koko palvelun henkilöstö osallistuu omavalvontaan ja suunnitelman laatimiseen. Myös asiakkaat osallistuvat toiminnan ja omavalvontasuunnitelman kehittämiseen muun muassa tavoitteiden määrittelyn ja asiakaspalautteen avulla.

Tuetun työllistymisen palvelun omavalvontasuunnitelma yhteen sovitetaan Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön suunnitelman ja sen muiden yksiköiden suunnitelmien kanssa.

2 Tuetun työllistymisen palvelu

Tuetun työllistymisen palvelu
Säästöpankinranta 2A, 00520 Helsinki
Johtava työvalmentaja Sami Niemi-Ruuth, sami.niemi-ruuth@hel.fi
Puh. 09 310 73386
[Tuetun työllistymisen palvelu | Helsingin kaupunki](#)

3 Tuetun työllistymisen palvelun toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet osana vammaistyötä

Tuetun työllistymisen palvelun tavoitteena on palvelunkäyttäjän työllistyminen palkkatyöhön koko- tai osa-aikaisesti. Palvelua haetaan kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijän kautta, lisätietoja palvelusta ja hakeutumisesta saa numerosta 09-31069597. Kirjallista hakemusta ei edellytetä.

Tuetun työllistymisen palvelu tarjoaa kokonaisvaltaisen palveluprosessi, johon kuuluu alkukartoitus sekä työpaikan etsiminen. Työsuhteen solmimisen jälkeen työssä tukeminen ja tuen asteittainen vähentäminen sekä työsuhteen ylläpitovaihe. Palvelua toteutetaan aina asiakkaan ja työnantajan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Tuetun työllistymisen palvelusta on olemassa prosessikuvaus sekä PYSY- ohje.

Palvelun avulla pyritään edesauttamaan palvelunkäyttäjän liittymistä osaksi yhteiskuntaa ja elämänlaadun sekä toimeentulon parantumista.

Vammaistyö

Vammaistyön tehtävänä on kaikenikäisten vammaisten työ- ja päivätoiminta, asumis- ja perhehoitopalvelut, työ- ja päivätoimintapalvelut sekä vammaispalvelulain (380/1987) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen kuljetuspalvelu. Vammaistyö käsittää kaikenikäisten vammaisten työ- ja päivätoiminnan, asumis- ja laitospalvelut sekä työ- ja päivätoimintapalvelut. Palveluun on keskitetty kaikki erityislainsäädännön (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987) perusteella kehitysvammaisille ja vaikeavammaisille annettavat palvelut, jotka muodostavat selkeän toiminnallisen kokonaisuuden. Ruotsinkieliset vammais- ja kehitysvammahuollon palvelut sijoittuvat osaksi tätä palvelua.

Vammaisten työ- ja päivätoiminta- yksikkö

Vammaisten työ- ja päivätoiminta käsittää omana ja ostopalveluina tuotettavat kehitysvammaisten, autismikirjon ja vaikeavammaisten henkilöiden toimintakykyä ja itsestä selviytymistä edistävät työ- ja päivätoimintapalvelut sekä kehitysvammaisia ja autismin kirjon henkilöitä avoimille työmarkkinoille valmentavat ja työelämässä pysymistä tukevat tuetun työllistymisen palvelut.

Yksikköä johtaa vammaisten työ- ja päivätoiminnan päällikkö, joka toimii yksikköön kuuluvien alayksiköiden johtavien ohjaajien ja johtavan työvalmentajan esimiehenä.

Päivä- ja työtoiminta sekä työllistymistä tukeva toiminta muodostavat palveluiden kokonaisuuden, jonka tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon keinoin vammaisten ihmisten osallisuutta ja mahdollisuuksia työllistyä.

Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet ovat myös alayksiköiden toiminnan perustana.

Arvojamme ovat:

- ✚ asiakaslähtöisyys
- ✚ ekologisuus
- ✚ oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- ✚ taloudellisuus
- ✚ turvallisuus
- ✚ osallisuus ja osallistuminen
- ✚ yrittäjämielisyys

Toimintaamme ohjaavat eettiset periaatteet:

- ✚ Edistämme asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien hyvinvointia. Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävissä.
 - ✚ Noudatamme toiminnassamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.
 - ✚ Emme salli toiminnassa henkilökohtaisen edun tavoittelua, väärinkäytöksiä tai rikollista toimintaa.
 - ✚ Painotamme toiminnassamme kestävästä kehityksestä ja ekologisia arvoja.
 - ✚ Korostamme toiminnassamme tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä työelämän monimuotoisuutta.
 - ✚ Toimintamme perustuu avoimuudelle ja luottamukselle.
- [Helsingin kaupungin eettiset periaatteet | Helsingin kaupunki](#)
[Kaupunkistrategia | Helsingin kaupunki](#)

4 Johtamisjärjestelmä

Omavalvonnan vastuut yhtyvät pääsääntöisesti muun johtamisen vastuisiin. Vastuisiin ja tehtäviin liittyviä asioita käsitellään lainsäädännössä, kaupungin hallintosäännössä, toimialan toimintasäännössä ja erikseen määritellyllä tavalla; esimerkiksi delegoinneissa. Lisäksi tehtävien kuvauksissa ja työjärjestyksissä voi olla omavalvontaan liittyviä vastuita ja tehtäviä.

Kukin esihenkilö vastaa siitä, että hänen vastuualueellaan noudatetaan turvallisuuteen liittyviä lakeja, määräyksiä, ohjeita, toimintamalleja ja menettelytapoja. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu osana

jokapäiväistä työtään omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen.

5 Organisaatioturvallisuus

Sosiaali- ja terveystoimialan organisaatioturvallisuus sisältää seuraavat osa-alueet:

- potilas- ja asiakasturvallisuus
- henkilöstöturvallisuus
- kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus
- pelastusturvallisuus
- tietoturva
- tietosuojat
- työturvallisuus
- ympäristöturvallisuus sekä
- poikkeamien ja väärinkäytösten hallinta.

Turvallisuuden osa-alueet ovat osin päällekkäisiä keskenään ja niillä on huomattavia keskinäisriippuvuuksia. Jokaiselle osa-alueelle on oma lainsäädäntönsä ja ohjeistuksensa.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden tavoitteena on, että sosiaali- ja terveystoimialan kanssa ja sen toimipisteissä on turvallista asioida sekä tehdä työtä. Asiakasturvallisuuden käsite on moniulotteinen ja sen keskeisinä elementteinä erottuvat erityisesti ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito sekä julkisen vallan käyttö. Asiakasturvallisuudella sosiaalihuollossa tarkoitetaan asiakkaan oikeutta parhaaseen mahdolliseen, tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuviin palveluihin sekä oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Henkilöstöturvallisuustyön tavoitteena on toiminnan, työntekijöiden, asiakkaiden ja avainhenkilöiden suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta. Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön kelpoisuuksista ja ammatinharjoittamisoikeuksista huolehditaan, ja niitä valvotaan. Rikostausta selvitetään ainakin lasten kanssa työskenteleviltä. Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä huumausainetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuusselvityksillä ennalta ehkäistään toimialan henkilöstön aiheuttamia riskejä.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden eräänä tavoitteena on luoda häiriötön ja turvallinen työskentely- ja asiointiympäristö. Rakennukset ja toimitilat suunnitellaan ja rakennetaan sen käyttötarkoituksen edellyttämällä tavalla paloturvalliseksi sekä siten, että se on terveellinen ja turvallinen rakennuksen sisäilma, kosteus-, lämpö- ja valaistusolosuhteet sekä vesihuolto huomioon ottaen. Lisäksi huolehditaan siitä, että rakennusten ja toimitilojen käyttö sekä huolto on turvallista.

Pelastusturvallisuudella tarkoitetaan tulipalojen tai muiden onnettomuuksien ennaltaehkäisyä sekä nopeaa ja oikeanlaista vastetta sekä toimintaa onnettomuustilanteissa.

Pelastussuunnitelmien ja poistumisturvallisuusselvityksien laatiminen on osa pelastusturvallisuutta. Henkilöstön ensiaputaidoista ja toimipisteiden ensiapuväliseistä huolehditaan.

Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla varmistetaan, että tiedot ovat vain käyttöön oikeutettujen saatavilla. Muut kuin siihen oikeutetut käyttäjät eivät voi muuttaa tietoja, ja tiedot sekä tietojärjestelmät ovat niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla ja hyödynnettävissä.

Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista. Henkilötietoja ovat tiedot, joiden perusteella henkilö voidaan tunnistaa joko suoraan tai välillisesti yhdistämällä yksittäinen tieto johonkin muuhun tietoon. Myös sosiaalihuollon asiakkuus on salassa pidettävä tieto.

Työturvallisuustyön tavoitteena on työympäristö, jossa ei ole työntekijöiden terveyttä tai turvallisuutta uhkaavia vaara- tai kuormitustekijöitä. Turvallinen työpaikka edellyttää säännöllistä vaarojen arviointia sekä oppimista sattuneista työtapaturmista ja turvallisuuspoikkeamista.

Ympäristöturvallisuustoiminnan tavoitteena on ekologisen kestävyuden huomioiminen, asiakkaiden ja yhteiskunnan ympäristöodotuksiin vastaaminen ja ennakointi sekä ympäristöonnettomuuksien ennaltaehkäisy.

Väärinkäytösten ja poikkeamien hallinnan avulla sosiaali- ja terveystoimiala ennaltaehkäisee ja selvittää väärinkäytöksiä, rikoksia tai muita toimintaan vaikuttavia poikkeavia tapahtumia. Kyse on organisaation toiminnan, henkilöstön, potilaiden, asiakkaiden, omaisuuden ja tiedon suojaamisesta sisä- tai ulkopuolisia toimijoita vastaan.

6 Sisäinen valvonta ja riskienhallinta

Asiakasturvallisuuden omavalvonta on sisäistä valvontaa. Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla johto pyrkii riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuuden ja tuloksellisuuden. Sisäiseen valvontaan kuuluvat valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta. Sisäistä valvontaa suoritetaan sosiaali- ja terveystoimialan kaikilla toimintatasoilla ja kaikissa toiminnoissa. Sisäiseen valvontaan voi sisältyä myös palveluntuottajien ja alihankkijoiden valvontaa sekä tarkastuskäyntejä.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala kohtaa toiminnassaan sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä ja vaikutteita, joiden takia on epävarmaa, saavuttaako toimiala, palvelukokonaaisuudet, palvelut, toimintayksiköt ja henkilöstö tavoitteensa suunnitellussa aikataulussa tai eivät ollenkaan. Tämän epävarmuuden vaikutusta toimialan tavoitteisiin kutsutaan ”riskiksi”.

Riskienhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali- ja terveystoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Riskienhallinnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja talousarvion sekä toimintasuunnitelman toteutuminen puuttamalla uhkaaviin tekijöihin jo ennakoita.

6.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Tuetun työllistymisen palvelun riskit käsitellään osana Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön riskejä. Yksikkö huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristö mahdollistaa asiakasturvallisuuden, laadukkaat palvelut ja turvallisen työn tekemisen. Henkilöstö on tietoinen tavoitteisiin ja toimintaan liittyvistä turvallisuusriskeistä sekä turvallisuuden tilasta. Yksikkö tunnistaa toiminnalliset riskit, arvioi niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatii toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla selvitetään ja kuvataan keinot, joiden avulla pystytään turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikkö hallitsee riskejä eri tavoin. Osa riskeistä hallitaan kaupunki- tai toimialayhteisellä tavalla. Näissä tilanteissa voi käytössä olla tietojärjestelmiä tietojen analysointiin ja säilyttämiseen sekä poikkeamien ilmoittamiseen. Lisäksi yksikkö hallitsee tavoitteitaan ja toimintojaan uhkaavia riskejä erillisillä menetelmillä, jotka kirjataan asiakirjoihin.

- asiakasturvallisuus, lääketurvallisuus mukaan luettuna => Apotti
- työturvallisuus => Työsuojelupakki
- toimitilaturvallisuus => vaatimukset toimitiloille, suunnitteluohjeet rakentamiseen ja kunnossapitoon, katselmoinnit ja tarkastukset sekä niistä tehtävät pöytäkirjat ja muistiot
- pelastusturvallisuus => turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, palotarkastukset
- henkilöstöturvallisuus => esitietovaatimukset, selvitykset, tutkinnat, tarkastukset, erilliset arvioinnit kohteittain, toimintaohjeet
- tietoturva- ja tietosuoja => erilliset arvioinnit kohteittain, toimintaohjeet
- poikkeamien ja väärinkäytösten hallinta => toimintaohjeet ja tutkinnat, poikkeamailmoitukset ja käsittely; väärinkäytös- tai rikosepäily, tietoturvaloukkaukset, Työsuojelupakki, HaiPro-ohjelmisto, SPro-ohjelmisto, muistutukset ja potilasvahinkoilmoitukset
- toiminnallisia tavoitteita uhkaavat riskit => toiminnan suunnittelun yhteydessä => toimialayhteiset toimintatavat ja tietojärjestelmä

Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön asiakasturvallisuutta uhkaavat merkittävimmät riskit esitetään seuraavassa luvussa.

6.2 Vammaisten työ- ja päivätoiminta yksikön riskien tunnistaminen ja käsittely

Riski	Ilmeneminen	Hallinta
Viive yksikön palvelujen piiriin pääseminen ei onnistu tai on vaikeaa	Tietoa palveluista ja niihin pääsemisestä ei ole riittävästi; puutteet viestinnässä; puutteet hallinnossa ja toiminnan järjestelyissä; toimimattomat asiointiajat;	Ajantasainen ja saatavissa oleva tieto; yhteydensaantitavat ja välineet; aukiolo- ja palveluajat; hyvä tavoitettavuus, selkeästi jaetut toimintavastuut ja niistä tiedottaminen; yhteistyö sosiaalityön kanssa; tietojärjestelmät ja viestintäkanavat sekä ajantasainen viestintä; esitteet, julkaisut, tiedotustilaisuudet
Asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen	Asiakas ei tiedä oikeuksiaan; ei osaa hakea palveluun; ei saa perheen tai ulkopuolisen tukea hakemisessa; perhe estää tuen ja avun saamisen / hakemisen; hakemus ei mene läpi; ei ole paikkoja tai paikkoja on liian vähän; asiakas, kontakti tai henkilö katoaa järjestelmästä, eikä häneen saada yhteyttä Palvelussa riittävän tuen tunnistaminen ja järjestäminen vie aikaa	Yhteistyö sosiaalityön kanssa; yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa; asiakkaalle mahdollistetaan osallisuus palvelujensa suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin
Tuesta huolimatta asiakkaan tavoitteet eivät toteudu	Tarvetta ei tunnisteta; vaikeudet opinnoissa; vaikeudet työelämävalmennuksessa; tavoitteet suhteessa henkilön toimintakykyyn (liian korkeat odotukset); toimintaympäristö ei vastaa tarpeeseen; ei työpaikkoja; asiakas jää pois palvelusta; kontakti katoaa; puutteet palvelujen tuottajien toiminnassa ja valvonnassa.	Asiakkaan kanssa tavoitteiden laadinta, asiakkaan äänen kuuleminen; mahdollisuudet toimintakokeiluihin eri yksiköissä, tuki opintoihin hakeutumiseen; yhteistyö asiakkaan verkoston ja sosiaalityön kanssa; omavalvonnan toteuttaminen; valvontakäynnit
Toiminta ei ole riittävän laadukasta	Liian vähän henkilöstöä, henkilöstön saatavuus; henkilöstön osaaminen	Rekrytointiosaaminen, markkinointiosaaminen, positiivisen työnantajakuva esiintuonti, oppilaitosyhteistyö, henkilöstön koulutusmahdollisuudet ja koulutussuunnitelmat
Yhteistoiminta yksikön ja asiakkaiden sekä heidän omaistensa kanssa ei toimi	Erilaiset näkemykset tarpeista ja tavoitteista; tyytymättömyys toimintaan, palveluihin tai henkilösuhteet; omaisten pelot epävarmuudet; asiakaspalvelu ei aina ole riittävän hyvää; puutteet viestinnässä	Toimivat tietojärjestelmät ja viestintäkanavat sekä ajantasainen viestintä; esitteet, julkaisut, tiedotustilaisuudet; avoimet ovet- tapahtumat toimintayksikössä; tapaamiset, palaverit, yhteydenpito verkoston kanssa.
Virheet, onnettomuudet, tapaturmat, vahingot, poikkeustilanteet, henkilökunnan/ asiakkaan kokema henkinen tai fyysinen väkivalta	Lääketurvallisuus; tapaturmat, onnettomuudet, vahingot, virheet; terveysturvallisuus; toimintayksiköiden turvallisuus, kiinteistön vahingot; kuljetusten ja liikkumisen turvallisuus; akuutti kriisi asiakkaalla/asiakkaan perheessä; kiusaaminen ja hyväksikäyttö; asiakkaiden tai omaisten asiaton käyttäytyminen ja puheet, uhkaukset ja uhkaava käytös, häiriköiminen ja vainoaminen, väkivalta.	henkilöstön lääketoimintansaamisen turvaaminen koulutuksella; turvallisuussuunnittelu; vaarojen arviointi- ja seurantakäytännöt; varautumissuunnittelu; yhteistyö palveluntarjoajan kanssa ja sopimuskäytännöt, kriisipaikan järjestämisen sovitut käytännöt epäasialliseen kohteluun puuttumisen menettelytavat ja toimintakulttuuri; epäasialliseen kohteluun puuttumisen menettelytavat ja toimintakulttuuri;

6.2.1 HaiPro

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Vaaratapahtuman, esim. lääkepoikkeaman, tapaturman, katkokset hoito- ja palveluketjussa, havainnut työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Yksikössä voidaan hyödyntää HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja omavalvonnan tukena. Järjestelmän käytöstä annetaan omat ohjeensa.

6.2.1.1 HaiPro-ilmoitusten käsittely

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. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn. Ilmoitusten käsittelystä annetaan omat ohjeensa.

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esihenkilöitä ja henkilökuntaa HaiPron teknisessä käytössä, järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntämisessä, järjestää koulutuksia osaaamisen vahvistamiseksi ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havainnot. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä. HaiPron pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

6.2.2 SPro

SPro on sähköinen työkalu, jota käytetään sosiaalihuoltolain 48§:n mukaiseen epäkohdista ja epäkohdan uhista ilmoittamiseen. Sosiaalihuoltolaki edellyttää työntekijöitä ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä.

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

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.

Yksikössä voidaan hyödyntää SPro-järjestelmästä saatavia raportteja omavalvonnan tukena. Järjestelmän käytöstä annetaan omat ohjeensa.

6.2.2.1 SPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveystoimialalla

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. Ilmoitusten käsittelystä annetaan omat ohjeensa.

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esihenkilöitä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä. järjestää koulutuksia osaamisen vahvistamiseksi ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

6.2.3 Vakavien vaaratapahtumien tai epäkohtien selvittely

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

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

Toimintaohje ohjeistaa selvittelyprosessin yksityiskohtaisesti. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon kehittämisen tuki-yksiköstä.

6.2.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työväline sekä yksikön vaarojen arviointiin ja työturvallisuusriskien hallintaan, että työntekijöille työturvallisuuden turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Vaarojen arviointi, sisältäen turvallisuuskävelyt ja katselmoinnit, tehdään jokaisella työpaikalla. Se tarkastetaan vuosittain ja päivitetään aina, kun olosuhteet muuttuvat. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Työsuojelupakin käytöstä annetaan omat ohjeensa.

6.3 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaara- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkoh- tien tai niiden uhkien sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpi- teet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpi- teistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin. Erityistä huomiota tulee kiinnittää teh- tyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toi- mintojen ja palvelujen kesken.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Tuetun työllistymisen palvelun asiakkuus

Työ- ja päivätoiminnan palveluun hakeudutaan asiakkaan sosiaalityöntekijän tekemän palvelulähetteen kautta. Päivystävä työvalmentaja seuraa lähetetyöjonoa ja tekee ar- vion läheteelle. Palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, tuetun työllistymi- sen palvelun sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Jos palvelu todetaan oikea-ai- kaiseksi, asiakas kirjataan tuetun työllistymisen palvelun jonoon. Paikan vapautuessa työvalmentaja valmistelee ja oma sosiaalityöntekijä allekirjoittaa päätöksen sosiaali- ja terveystoimialan asiakastietojärjestelmään.

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan ja kartoite- taan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edus- tajansa kanssa.

Tuetun työllistymisen palvelussa palveluarviointia tehdään yhdessä asiakkaan ja ver- koston kanssa aktiivisesti palvelun aikana. Asiakkaan kanssa tehdään urasuunnitelma vähintään kerran vuodessa. Tuetun työllistymisen palvelun toimintamalliin kuuluu jat- kuva tuki, jolla tarkoitetaan yksilöllisesti sovittua tukea tarpeen mukaan.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön itsemääräämisoikeus ja voimaantuminen. Palve- lutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja edis- täminen sekä tuen tarve. Palvelutarpeen arviointi kattaa mm. fyysisen, psyykkisen, so- siaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaisten-palvelut/neu- vonta/>

7.2 Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma

Palvelun tarve kirjataan asiakkaan urasuunnitelmaan. Suunnitelmassa sovitaan kei- noista ja tavoitteista työllistymisen tueksi.

Tuetun työllistymisen palvelussa, kuten kaikissa Helsingin kaupungin toimintayksiköissä, käytetään asiakastyön kirjaamisessa Apotti- järjestelmää. Apottiin kirjataan Urasuunnitelma. Samaan järjestelmään kirjataan myös palvelukontaktit ja tehdään tarvittava seuranta. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai asiakkaan tilanteen, toimintakyvyn tai tarpeiden 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 suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

7.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Tuetun työllistymisen palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palvelua toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

7.5 Asiakasta kunnioittavan kohtelun toteutuminen Tuetun työllistymisen palvelussa

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 koskettavista asioista ymmärrettävällä ja ikätasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikätasonsa 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 ”TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla”.

Tuetun työllistymisen palvelussa korostuu asiakkaan työskentelyolosuhteiden ja työsuhteen ehtojen asianmukaisuuden varmistaminen. Työpaikoilla tapahtuvaan kohteluun kiinnitetään huomioita ja toimitaan yhteistyössä työnantajien ja asiakkaan verkoston kanssa. Työvalmentaja vastaa asiakasprosessista johon kuuluu myös palvelun toteuttamista tukeva yhteistyö esimerkiksi omaisten ja eri viranomaisten sekä yhteistyökumppanien kanssa.

7.6 Asiakasosallisuuden toteutuminen Tuetun työllistymisen palvelussa

Osallisuuden vahvistaminen sekä palvelujen käyttäjinä, että mm. palautteen antajana lisää asiakkaiden hyvinvointia ja antaa meille mahdollisuuden kehittää palveluja. Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka 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, erilaiset kyselyt, asiakasraadit ja kokemus-asiantuntijat, yhdyskuntasosiaalityö ja järjestöavustukset. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kerran vuodessa. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki/>

Tuetun työllistymisen palvelussa palautetta voivat antaa sekä asiakkaat että sidosryhmät suoraan esihenkilölle ja henkilöstöllemme. Esihenkilö jatkaa asian käsittelyä työyksikkötasolla ja tarvittaessa selvittelyä jatketaan työ- ja päivätoiminnan päällikön kanssa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kääntyä oman sosiaalityöntekijänsä ja sosiaaliamiehen puoleen.

Palvelun sisältöön asiakkaat voivat vaikuttaa työvalmentajan kanssa tapahtuvilla tapaamisilla. Lisäksi käytössä on sähköinen palautekysely sekä asiakasraati.

Henkilöstö voi kehittää toimintaa, antaa palautetta ja vaikuttaa toimintaamme viikoittaisten työyhteisöpalavereiden, sovittujen teemakokousten sekä säännöllisten esihenkilön kanssa käytyjen Onni-keskustelujen kautta. Palautetta saadaan myös säännöllisesti laajan Kunta10-kysely sekä Helsingin kaupungin oman Uudistumisen pulssi-kyselyjen kautta. Työn kehittäminen on kaikkien yhteinen tehtävä.

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 tyytymättömän 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.

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 asiamestoinnasta 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.

Akuuttipaikan järjestäminen

”Kriisitilanteesta” on kyse silloin, kun henkilö ei voi palata kotiinsa tai ei voi enää asua paikassa, joka on ollut hänen vakituinen asuinpaikkansa. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä selvittää ensin, millaista apua ja tukea asiakas tarvitsee. Sosiaalityöntekijä konsultoi tarvittaessa kehitysvammapoliklinikan lääkäriä, psykiatrista sairaanhoitajaa tai terveydenhoitajaa.

Kun akuuttipaikkaa tarvitaan virka-aikana, asiakkaan sosiaalityöntekijä soittaa ensimmäiseksi **lyhytaikaishoidon koordinaattorille p. 310 69845**, joka koordinoi akuuttipaikkoja. Virka-ajan jälkeen sosiaalipäivystys arvioi akuuttipaikan tarpeen ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin.

Terveysneuvonta puh. **09 310 10023**, sairaanhoitajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden.

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.

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 yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Tuetun työllistymisen palvelua koskevat muistutukset voi osoittaa johtavalle työvalmentajalle Sami Niemi-Ruuthille tai Vammaisten työ- ja päivätoiminnan päällikölle Tuomo Ratiselle.

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.

Vastaus muistutukseen on annettava ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etene mistä koskeviin tiedusteluihin.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta 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.

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet>

8 Vammaistyö palvelun sisällön omavalvonta

8.1 Vammaistyö palvelun saatavuuden määrääjät

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille sosiaalityöntekijän laatiman 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:

- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiselle (7 arkipäivän sisällä)

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Tuetun työllistymisen palvelun työntekijä ohjaa tarvittaessa asiakasta saavuttamaan tukipalveluja sosiaali- ja terveystoimen kautta.

Tartuntatautien 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 tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Työnantajan velvoite työntekijöiden osalta löytyy kohdasta 9.5. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön. Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa ”Tavanomaiset varotoimet”-ohjetta ja muita hygieniaoheita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, 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 sosiaali- ja terveystoimissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Covid 19-pandemian aikainen toiminta on organisoitu ja ohjeistettu erikseen. Toimialalla toimitaan ajankohtaisten ohjeiden mukaan.

Ostopalveluna tuotetut palvelut

Yksikön siivous on järjestetty ja palvelun tuottajana toimii Palmia, erillisen suunnitelman ja sopimuksen mukaan.

Edellä mainitun palvelun tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Ostopalveluna 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

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön 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.

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 esihenkilö vastaa rekrytoinnista ja siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä 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 terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti, tehtävän vaativuu-den arviointi huomioiden. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-ammattioikeudet>

9.2 Henkilöstön määrä ja rakenne

Tuetun työllistymisen palvelun henkilöstö ja suoranaiset esihenkilöt:

Nimike	Määrä
Johtava työvalmentaja	1
Työvalmentaja	12
Työhönvalmentaja(projektisuunnittelija)	2
Projektikoordinaattori (ei asiakastyötä)	3
Yhteensä	18

9.3 Rekrytointi

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa ja tarkistetaan hakuvaiheessa Valvirasta.

Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu rekrytointia koskeviin ohjeisiin.

9.4 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa oman toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämisessä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. HaiPro- ja SPro-koulutuksista. 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.

Turvallisuustyö kuuluu kaikille. Koko työyhteisö osallistuu vaarojen arviointiin. Omia huomioita voi ilmoittaa suoraan esihenkilölle, yhteisissä työpaikkakokouksissa sekä vuosittain Työsuojelupakkiin tehtävän sähköisen kyselyn kautta. Turvallisuuskierroksia tehdään säännöllisesti ja aina uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä.

Tuetun työllistymisen palvelussa on työyhteisön valitsema yhteistoimintavastaava. Välitön yhteistoiminta toteutuu jokapäiväisessä työssä esihenkilön ja yksittäisen työntekijän välillä ja käsittelemällä asioita työyhteisön henkilöstön kanssa työpaikkakokouksissa ja kehittämistilaisuuksissa. Viikoittaisessa henkilöstökokouksessa käsitellään yhteisesti mahdollisesti tulleet Työsuojelupakki, HaiPro- ja Sospro - ilmoitukset. Uhka- ja vaaratilanteissa noudatetaan Heti purku-periaatetta.

Tuetun työllistymisen palvelulla on käytössään vahtimestaripalvelu sekä hälytysjärjestelmä asiakastapaamistiloissa. Kiinteistö vastaa paloturvallisuudesta sekä yleisestä kohteen turvallisuudesta.

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 esihenkilölleen. Työ- ja opiskelusuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee.

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

Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhus- ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

COVID 19 –rokotusten rokotusjärjestelyistä on erilliset työnantajan määrittelemät ohjeistukset.

Työ- ja päivätoiminnassa henkilökunnalta edellytetään selvitystä tuhka- ja vesirokosta sekä kausi-influenssarokotuksesta. Esihenkilö kerää tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

9.6. Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi

Tartuntatautilain 55§ mukaan työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä. Selvitys toimitettava ennen palvelusuhteen alkamista.

Lisäohjeistus löytyy helmi intra henkilöstösivulta, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi”, Helsinki 2017.

10 Tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Osoite: Säästöpankinranta 2 A 00520 Helsinki
 Omistaja: Nordea Henkivakuutus Oy
 Isännöinti : Newsec Oy Markus Pihlajoki

Kiinteistöhuolto ARE oy: Erillinen sähköinen järjestelmä huoltoilmoitusten tekemiseen, vahtimestarit huolehtivat huoltoilmoituksista

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille laskeaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä.

Tuetun työllistymisen tilat ovat 4 ja 5 kerroksessa ja sisältävät toimisto, neuvottelu ja asiakastapaamistiloja. Kiinteistössä on myös oma väestösuojansa.

Toimintatilas suunnittelussa on huomioitu liikuntaesteisten tarpeet. Yksikkö on saavutettavissa julkisella liikenteellä.

10.3 Ympäristötyö

Helsingin kaupunki painottaa toiminnassaan kestävästä kehityksestä. Sen mukaisesti toimintayksiköihin on nimetty omat ekotukihenkilönsä, jotka opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Sosiaali- ja terveystoimialan ympäristötyöstä ja ympäristöasioista, jätteet mukaan luettuna, annetaan omat ohjeensa.

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

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa.

11 Asiakastietojen käsittely Tuetun työllistymisen palvelussa

11.1 Asiakastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveystoimialalla käsitellään asiakastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevat tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsittely on luvallista EU:n yleisen tietosuojasetuksen 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. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteiden lainmukaisuudesta.

Rekisteröidyt eli asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

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 käsitteilyyn liittyvissä kysymyksissä.

Tuetun työllistymisen palvelun henkilöstö voi käytännön tietosuojakysymyksissä kääntyä ensin oman esihenkilönsä puoleen. Esihenkilö tekee tarvittaessa ilmoituksen tietosuojaloukkauksesta ja voi pyytää apua sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojan vastuuhenkilöiltä tietosuojalakimiehiltä (sote.tietosuoja@hel.fi).

11.2 Koulutus ja ohjeistus

Esihenkilö 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 suorittaa kaupungin yhteisen tietosuojatentin. Tietosuojatentin suorittamista työntekijä saa todistuksen. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu omat ohjeensa.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö voi pyytää sosiaali- ja terveystoimialan juridiselta tuelta sekä kaupungin tietosuojavastaavalta tietosuojakoulutusta yksikköön.

Esihenkilö vastaa, että henkilöstö tietää toimintatavat tietoturvan ja tietosuojaloukkausten osalta ja perehdyttää yksikkökohtaisiin ohjeisiin tietosuojan varmistamiseksi.

11.3 Tietosuoja-asetuksen mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Palvelun asiakkaat kuuluvat Vammaispalvelun asiakasrekisteriin. Työntekijät käsittelevät henkilötietoja Vammaispalvelun asiakasrekisteriin rekisteriselosteen mukaisesti. Tietojen käsittelyoikeudet määräytyvät työntekijän työtehtävän mukaisesti. Esihenkilö myöntää oikeudet asiakastietojärjestelmän(Apotti) käyttöön. Ohjeita ja lisätietoja tietosuojasta löytyy kaupungin sivuilta: (<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_tietosuojakasikirja_A4.pdf), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville.

11.4 Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

12. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Palvelua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti ja tavoitteita linjataan sekä täsmennetään ketterästi. Syksyllä 2021 tärkeimmät kehittämiskohteet ovat Apotin käyttöönottovaiheen jälkeinen järjestelmän kehittäminen sekä palvelun laadun kehittäminen suhteessa tuetun työllistymisen- laatukriteereihin.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

13. Seuranta, päivitys ja raportointi

Yksikön omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Tarkastus sekä päivitys merkitään, ja omavalvontasuunnitelma versioidaan. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita. Omavalvonnasta raportoidaan annettujen ohjeiden mukaisesti.

13. Arkistointi ja viestintä

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

Tuetun työllistymisen palvelun omavalvontasuunnitelma on esillä paperiversiona yksikön toimiston ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille. [tuetun-tyollistymisen-palvelu.pdf \(hel.fi\)](https://www.hel.fi/tyollistymisen-palvelu)

14. Suunnitelman hyväksyntä



28.10.2021
Sami Niemi- Ruuth
Johtava työvalmentaja

28.10.2021
Tuomo Ratinen
Työ- ja päivätoiminnan päällikkö vs.