



# Uusix-verstaiden omavalvontasuunnitelma

**Sosiaali- ja terveys toimiala**  
**Perhe- ja sosiaalipalvelut -osasto**  
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö  
Lännen aikuissosiaalityö/Uusix-verstaat  
9.5.2019 Vuokko Oikarinen

ESIPUHE	3
1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot	4
1.2 Toimipisteiden yhteystiedot	4
2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	5
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 RISKINHALLINTA	8
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
4.2 Riskinhallinnan työnjako	9
4.3 Riskien tunnistaminen	10
4.4 Riskien käsitteleminen	11
4.5 Korjaavat toimenpiteet	11
4.6 Muutoksista tiedottaminen	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
5.1 Palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös palvelusta	11
5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen työtoiminta toteutetaan	13
5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	14
5.4 Asiakkaan kohtelu	14
5.5 Asiakkaan osallisuus	14
5.6 Palautteen kerääminen	14
5.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	15
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	15
6.1 Sosiaali- ja potilasasiamies	15
6.2 Palautteen antaminen internetissä Helsingin kaupungin sivuille	16
6.3 Neuvontanumerot	16
6.4 Helsingin neuvontapalvelu	17
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	17
7.2 Työturvallisuus	18
8 HENKILÖSTÖ	18
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
8.1.1 Vakituisten henkilöstön määrä ja rakenne	18
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet	19
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	19
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	19
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	19
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	20
9 TOIMITILAT	20
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus	20
9.2 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	20
9.3 Laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	21
9.4 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	21
10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	21
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö	21
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	21
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	22
10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	22
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	22

## ESIPUHE

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

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella

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

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työtoiminnan omavalvontasuunnitelma, joka on samalla yhdistetty omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)) ja se on nähtävillä myös alayksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

Henna Niiranen  
Aikuissosiaalityön päällikkö, länsi

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö  
Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Sosiaali- ja terveystoimiala

# 1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

## Palvelujen tuottaja

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala

## Yksikön nimi

Perhe – ja sosiaalipalvelut/ Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö/ Lännen aikuissosiaalityö/Uusix-verstaat

## Yksikön sijaintikunta

Helsinki

## 1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Yksikön tarkoituksena on järjestää työttömien ja osatyökykyisten työllistymisedellytyksiä parantavia palveluita, työhönkuntoutusta, työtoimintaa ja sosiaalista kuntoutusta. Palvelukokonaisuuteen sisältyy kuntoutusohjauksen, kuntouttavan työtoiminnan ja toimistotyön palveluita. Toimintapaikat sijaitsevat Suvilahdessa ja Kyläsaarissa. Yksikön hallinnollinen toimipiste sijaitsee Haagassa.

Aikuissosiaalityön päällikkö, länsi

Henna Niiranen

## 1.2 Toimipisteiden yhteystiedot

### Uusix-verstaat

johtaja Vuokko Oikarinen

Puhelin 09 310 89510

Sähköposti: [vuokko.oikarinen\(at\)hel.fi](mailto:vuokko.oikarinen(at)hel.fi)

### Kyläsaari:

Katuosoite: Kyläsaarenkatu 8 J, 00580 Helsinki

Postiosoite: PL 8644, Helsingin kaupunki

Toimintayksikön esimies: vastaava työnjohtaja Heidi Mäkelä, puhelin 09 310 89511

Sähköposti: [heidi.makela\(at\)hel.fi](mailto:heidi.makela(at)hel.fi)

### Suvilahti:

Katuosoite: Parrukatu 4, 00540 Helsinki

Postiosoite: PL 8641, 00099 Helsingin kaupunki

Toimintayksikön esimies: vastaava työnjohtaja Rea Sahlberg, puhelin 09 310 69532

Sähköposti: [rea.sahlberg\(at\)hel.fi](mailto:rea.sahlberg(at)hel.fi)

## 2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

**Työtoiminnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Henna Niiranen  
Aikuissosiaalityön päällikkö, länsi  
[henna.niiranen\(at\)hel.fi](mailto:henna.niiranen(at)hel.fi)

PL 8100, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

### 2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

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

Suunnitelma on nähtävillä Uusix-verstaiden työryhmässä sekä osastojen ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat 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).

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystoimialan perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toimialan toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmista ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Toimiala on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

Sosiaali- ja terveystoimialan työtoiminnan palvelut on suunnattu pitkäaikaistyöttömille ja osatyökykyisille henkilöille. Palvelun tarkoituksena on tukea ja lisätä asiakkaiden hyvinvointia, elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Joskus vaihtoehtona on myös työkyvyn selvittäminen ja kuntoutukseen tai eläkkeelle ohjaaminen.

#### **Kuntouttava työtoiminta**

Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämää sosiaalipalvelua, joka on tarkoitettu pitkään työttöminä olleille henkilöille työllistymismahdollisuuksien ja elämänhallinnan parantamiseksi. Kuntouttavassa työtoiminnassa ei synny virka- tai työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille. Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001).

#### **Sosiaalihuoltolain 27 e §:n mukainen vammaisten henkilöiden työtoiminta**

Sosiaalihuoltolain 27 e §:n mukainen vammaisten henkilöiden työtoiminta on tarkoitettu vammaisille ja osatyökykyisille henkilöille, jotka eivät pysty vammansa tai sairautensa takia työskentelemään tavanomaisessa työssä ja joiden arvioidaan hyötyvän työtoiminnasta. Asiakkaalla voi olla lääkärin toteama vamma tai sairaus, hän voi olla mielenterveys- tai päihdekuntoutuja tai hän ollut mahdollisesti jo pitkään pois työelämästä. Asiakkaan toimeentulo perustuu pääosin sairauden ja työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin.

### **Sosiaalihuoltolain 27 d §:n mukainen vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta**

Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevalla toiminnalla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 27 d §:n 1 momentin mukaan erityisten työhön sijoittumista edistävien kuntoutus- ja muiden tukitoimien järjestämistä. Työllistymistä tukeva toiminta on tarkoitettu henkilöille:

- joilla on vamman, sairauden tai muun vastaavan syyn takia pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista ja
- jotka tarvitsevat te-palveluiden palvelujen ja toimenpiteiden lisäksi tukitoimia työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille.

Työllistymistä tukevaa toimintaa järjestetään palkkatyönä, jossa työntekijä on työsopimuslain mukaisessa työsuhteessa palvelun tuottajaan. Työsuhteisen työn tavoitteena on kuntoutus- ja tukitoimien sekä työn järjestämisen avulla edistää työttömien sijoittumista avoimille työmarkkinoille. Sosiaalihuoltolain 27 d §:n työllistymistä tukevan toiminnan palveluna tarjottavan osatyökykyisten henkilöiden työvalmennuksen tavoitteena on vahvistaa, tukea ja lisätä asiakkaan elämäntaitojen taitoja sekä työnhaun ja työssäselviytymisen valmiuksia.

### **Työkokeilu**

Työkokeilu on TE-toimiston työllistymistä edistävä palvelu, jonka aloittamisesta sovitaan kirjallisella sopimuksella työtoimintapaikan, TE-toimiston ja asiakkaan kanssa. Työkokeilulla parannetaan työttömänä olevan henkilön työllistymismahdollisuuksia avoimille työmarkkinoille ja sen aikana opitaan uusia taitoja ja päivitetään aiempaa osaamista ja työkokemusta.

### **Työharjoittelu**

Työharjoittelu on eri oppilaitosten ja opetusta tarjoavien tahojen tarjoamien opintojen suorittamiseen liittyvä työelämäjakso, jonka pituus sisällöt vaihtelevat suoritettavien opintojen mukaan. Työharjoittelusta tehdään aina erillinen sopimus oppilaitoksen tai opetusta tarjoavan tahon, työtoimintapaikan ja opiskelijan kanssa.

### **Yhdyskuntapalvelu**

Yhdyskuntapalvelu on rikosseuraamuksellinen toimenpide, jonka kesto ja sisältö määrätään tuomi-ossa. Rikosseuraamuslaitos ja työtoimintapaikka sopivat palvelun suorittamisesta, ajasta ja sisällöistä. Se on valvonnan alaisena tehtävää palkatonta työtä.

### **Palkkatuettu työ**

Helsingin kaupunki ja TE-toimisto määrittelevät vuosittain kriteerit ja käytettävissä olevan rahoituksen (paikkakiintiöt) Helsingin kaupungin toimipisteissä tapahtuvalle palkkatuella rahoitettavalle työskentelellylle. Työtoimintapaikoissa henkilöt työskentelevät palkkatuella esim. seuraavissa tehtävissä: työnjohtaja, suunnittelija, apuohjaaja (työpajalla), autokuski ja muissa työtoimintaa tukevissa työtehtävissä.

Työllistymisprosessin vaiheena palkkatuettu työ on joissakin tapauksissa hyvä jatko kuntouttavalle työtoiminnalle ja työkokeilulle. Mikäli henkilö siirtyy toimipisteessä työtoiminnasta palkkasuhteeseen, hän myös muuttuu asiakkaasta työtoiminnan järjestäjäksi.

## Osaamisen kehittäminen

Työtoiminnan yhteydessä on mahdollista päästä osaamisen tunnistamisen palveluun ja suorittaa asiakassuunnitelmassa sovittuja työllistymistä edistäviä koulutuksia ja kursseja.

## 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja tervystoimialan aikuissosiaalityön henkilöstö noudattaa Helsingin 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 terveystoimialalla arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimintamme 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 kehityksestä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme ohjaa 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
- Toimintaamme ohjaa periaate ”Isännätöntä rahaa ei ole”

#### Turvallisuus

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

#### Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystalviuihin kehittämässä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsingiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellilla menetelmillä
- Helsingiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”

#### Yrittäjämielisyys

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

## 4 RISKINHALLINTA

### 4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työtoiminnassa noudatetaan yleisiä työturvallisuusohjeita, jotka mahdollistavat työn turvallisen tekemisen ja työympäristön. Käytännössä se tarkoittaa Työturvallisuuslain (738/2002) ja Pelastuslain (379/2011) noudattamista kaikessa toiminnassa sekä Helsingin kaupungin ja sosiaali- ja terveystoimialan antamia ohjeiden noudattamista lain asettamissa rajoissa.

Helsingin kaupungin ohjeissa määritellään erilaisia riskitekijöitä, jotka on otettava huomioon määrätessä työturvallisuusvastuita, suunniteltaessa fyysisiä työympäristöjä ja työkäytäntöjä niin, että niissä huomioidaan mahdollinen väkivallan uhka tai muu vaara- ja uhkatilanteet. Riskitekijät on huomioitava myös turvallisuuspalvelujen käyttöä, asiakkaan omaisuuden haltuunottoa ja väkivalta- tai uhkatilanteiden jälkipuintia ja jälkihoitoa suunniteltaessa ja toteutuksessa.

Asiakasturvallisuus ja omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa aikuissosiaalityössä tapahtuvaan toimintaan liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan monipuolisesti huomioon. Lähtökohtana on tunnistaa jo ennalta asiakasturvallisuutta vaarantavat asiat. Riskinhallintaan kuuluu myös epäkohtien ja todettujen riskien poistaminen tai minimoiminen. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja saatetaan jatkotoimien alaisiksi.



Työntekijöihin kohdistuneet työturvallisuutta vaarantaneet työtapaturmat, läheltä piti tilanteet sekä vaara- ja uhkatilanteet kirjataan Työsuojelupakkiin. Työtapaturman sattua noudatetaan kaupungin työturvallisuusohjetta.

Asiakasturvallisuutta uhanneet vaarat ja työtapaturmat viedään sosiaalipalvelujen käyttämään Haipro –järjestelmään ja epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa vuorostaan kirjataan ilmoitus Spro –järjestelmään. Työtapaturmatilanteissa tehdään työtapaturmailmoitus vakuutuslaitos OP Pohjolaan. Helsingin kaupunki on vakuuttanut työtoiminnassa olevat henkilöt työtapaturman varalta. Vakuutus koskee sekä työmatkoja että varsinaista työtoiminta-aikaa. Kaikki työtoiminnassa olevat henkilöt ovat myös vastuuvakuutuksen piirissä, joka kattaa kuntoutujan mahdollisesti kolmannelle osapuolelle aiheuttamat vahingot.

Riskinhallinnan lähtökohtana on avoimuus ja ennaltaehkäisy. Sekä henkilöstö että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun tai turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Myös vaaratilanteet ja haittatapahtumat käsitellään avoimesti. Tavoitteena on virheistä oppiminen. Tapahtuneista vahingoista kerätään tietoja, ja toimintaa kehitetään tietojen pohjalta paremmaksi ja turvallisemmaksi.

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

Toimialan linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että aikuissosiaalityön toimintaympäristöt on järjestetty siten, että turvallisen työn tekeminen sekä laadukas, turvallisuustekijät huomioiva asiakaspalvelu on mahdollista.

### **Uusix-verstaat**

- Kaikki uudet työntekijät ja kuntouttavaan työtoimintaan tulevat käyvät läpi perehdytysjakson, jossa olennaisena osana työturvallisuus
- Toimipisteissä tehdään kahdesti vuodessa työturvallisuuskävely, jossa tarkastetaan osastojen työturvallisuustilanne. Kävelyy osallistuvat työnjohtajat ja yhteistoimintavastaavat. Kävelystä kirjataan huomiot ja mahdolliset puutteet. Päivät ovat myös samalla työturvallisuus-teemapäiviä.
- jokaisella osastolla on omat perehdytysmateriaalit, pelastussuunnitelmat, ensiapukaapit, poistumisopasteet
- kerran vuodessa poistumisharjoitukset
- työntekijöillä työturvallisuuskorttikoulutus ja EA-koulutus (tarvittaessa paloturvallisuuskorttikoulutus)
- palohälytysjärjestelmä
- murtohälytysjärjestelmä
- paniikkinapit
- kerran kuukaudessa talokokous, jossa käsitellään kiinteistön korjaustarpeita yms.
- kiinteistöjen korjaustarpeet kirjataan BEM-järjestelmään teknisen isännöitsijän ja soten tilahallinnon tiedoksi

## **4.2 Riskinhallinnan työnjako**

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuden johtajat linjaavat ja asettavat tavoitteet toimialan laadun hallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Palvelukokonaisuuden johtajat ja palvelujen johtajat sekä yksikön päälliköt vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuden johtajat varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnitteluosastolle liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

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.

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

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. 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. **SPro-ilmoitukset** (liite 1) käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä turvallisuuskoulutuksia. Työyhteisön 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.

Riskienhallinnan 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin.

### 4.3 Riskien tunnistaminen

Aikuissosiaalityön henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kukin omalle esimiehelleen. Kaupungin sisäiseen Työsuojelupakki -nimiseen tietojärjestelmään tehdään ilmoitus työntekijöihin ja Haipro-järjestelmään asiakkaisiin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

Työtoimintapaikoilla kaikkia sitovat samat työturvallisuuslait ja säädökset. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan työssä, työtavoissa, työvälineissä tai työtiloissa havaitsemansa riskitekijät välittömästi lähiesimiehille. Tämä koskee myös kuntoutujia ja muita kuin työntekijä-statuksella olevia työpajalla

työskenteleviä henkilöitä, jotka samoin ilmoittavat havaitsemistaan epäkohdista ja vaarasta välittömästi työnjohdolle. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti kerran vuodessa ja kirjataan Työsuojelupakkiin.

#### 4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Kunkin aikuissosiaalityön työyhteisön esimies vastaa riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä, henkilöstön vastuulla on saattaa tieto johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu henkilöstön kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, niin asiakasta opastetaan korvausten hakemisessa.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämiseksi kaupunkitasoisen suunnitelman seurannan toteuttamisesta. Työsuojelupakki, HaiPro –ja SPro ovat välineenä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. Niihin ilmoitetaan asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat tai epäkohdat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Asiakkaiden työtapahtumien osalta on vielä tehtävä työtapahtumailmoitus vakuutuslaitos OP Pohjolaan.

#### 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 korjauksista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

#### 4.6 Muutoksista tiedottaminen

Kukin aikuissosiaalityön esimies pitää huolen, että riittävä ja ajantasainen ohjeistus on henkilöstön saatavilla. Hän myös tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) asiakkaille, henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös palvelusta

Aikuissosiaalityön asiakkailla on oikeus saada palvelutarpeen arvio, jos se katsotaan sosiaalihuoltolain mukaisesti tarpeelliseksi. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tar-

vetta, joka voi olla luonteeltaan tilapäistä, kiireellistä, toistuvaa tai pidempiaikaista. Palvelutarpeen arviointi on osa sosiaalipalvelujen asiakkuusprosessia, joka alkaa yhteydenotosta sosiaalitoimeen ja toistuu kunnes todetaan, ettei asiakkaalla ole sosiaalihuollon tarvetta.

Palvelun tarvetta arvioidessa perustana tulee olla asiakkaan kokemus tuen tarve ammatillisen arvion lisäksi. Arvioinnissa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Lisäksi asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset. Tieto eri palvelujen vaihtoehdoista on annettava siten, että asiakas ymmärtää niiden sisällön ja hänellä on aito mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelukokonaisuutensa suunnitteluun ja valintoihin. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa otetaan huomioon mahdolliset toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten heikentynyt terveydentila tai sosiaalisten kontaktien vähyys. Myös asiakkaan osallisuus ja yksilöllinen elämäntyö huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Pidempiaikaisen palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Toimintakykyä arvioidessa selvitetään, miltä osin henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua.

Palvelutarpeiden arviointi on tärkeässä roolissa myös Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan uudistuvissa asiakasprosesseissa ja -palveluissa. Palvelutarpeen arvion avulla määritellään mm. se, millaiseen palveluprosessiin asiakas ohjataan (satunnaisesti palveluja tarvitsevat vai paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat). Lisäksi palvelutarpeen arvioissa otetaan kantaa siihen, miten asiointi tapahtuu (esim. sähköisesti tai omatyöntekijän tapaamisissa) sekä siihen, millaisia verkostoja palvelun tuottamisessa hyödynnetään (esim. monitoimijainen tiimi). Sosiaalihuoltolakin mukaan asiakkailla on oikeus nimettyyn omatyöntekijään koko asiakkuutensa ajalle. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä

SHL 38 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Erityinen tarve päätöksen saamiseen asiakkaalla on silloin, jos hän ei saa hakemaansa palvelua tai hän saa vain osittain sen, mitä on hakenut. Päätöksen tulee olla kirjallinen ja siihen on liitettävä muutoksenhakuohje. Päätös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmällä tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää (ATJ) tai Efficaa.

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla, aktivointisuunnitelmalla, kotouttamissuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeellista. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen mukaiset palvelut kirjataan aikuissosiaalityön suunnitelmaan. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tekee suunnitelman ja päätöksen täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta sekä myönnettävistä sosiaalipalveluista. Asiakas saa oman päätöskappaleensa postissa kotiin.

Suunnitelma voi sisältää arkaluonteisia asioita, ja sosiaalitoimen asiakkuus sinällään on aina salassapidettävää. Asiakirjat säilytetään paikassa ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Aikuissosiaalityössä työskentelevillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja ovat näin vaitiolovelvollisia.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan palvelutarpeen arvio aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Myös asumisen tuesta ja Helsingin TYP:sta ohjataan palvelutarpeen perusteella asiakaita kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntouttavasta työtoiminnasta sovitaan aktivointisuunnitelmassa, joka laaditaan yhdessä TE-palveluiden asiantuntijan, omatyöntekijän ja asiakkaan kanssa. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan työtoiminnan tarve ja tavoitteet. Aktivointisuunnitelmassa sovittu kuntouttava työtoiminta on velvoittavaa.

Aktivointisuunnitelman pohjalta tehdään päätös kuntouttavaan työtoimintaan sijoittamisesta. Kuntouttavan työtoiminnan matkoja varten tehdään matkarahapäätös. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät aktivointisuunnitelmat ja päätökset omille asiakkaalleen. Asumisen tuen asiakkaiden aktivointisuunnitelmat ja päätökset tehdään asumisen tuessa. Helsingin TYP:n asiakkaiden

monialaiset työllistymissuunnitelmat ja kuntouttavan päätösten valmistelu tehdään TYP:ssä. Valmistelut päätökset päätetään etuuskäsittelyn toimipisteessä. Aikuissosiaalityön maksatuksen toimipisteet toimeenpanee päätökset. Sijoituspäätökset toimitetaan asiakkaalle, työtoimintapaikkaan ja TE-toimistoon. Kuntouttavan työtoiminnan tiimin vastuulla on kuntouttavan työtoimintapaikkojen hallinto ja koordinointi.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteiden toteutumista ja palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisin väliajoin.

Kuntouttavan työtoimintaan asiakkaaksi ohjautuneen pitkäaikaistyöttömän kuntoutujan palvelutarve arvioidaan sosiaalitoimen, TE-toimiston ja tarvittaessa Kelan yhteisesti asiakkaan kanssa pidetyssä aktivointisuunnitelmatilaisuudessa. Palvelutarpeen mukaiset palvelut on kirjattu aktivointisuunnitelmaan, joka toimii suunnitelmana silloin, kun asiakkaan ensisijaiseksi palveluksi on nähty kuntouttava työtoiminta (189/2001). Suunnitelmaan kirjataan työtoiminnan tavoitteet, viikottainen työtoimintapäivien määrä, ajanjakso 3-6 kk mittaisina jaksoina, suunnitelman seurantasuunnitelma ja toimenpiteet sekä vastuuhenkilöt ja muut työtoiminnan aikana toteutettavat palvelut mikäli työtoiminnan on tarkoitus tukea myös muuta kuntoutusta. Suunnitelmaan kirjataan aina yhteyshenkilöt yhteystietoineen.

TE-toimiston työkoikeilusta päätöksen tekee TE-toimisto, joka on sopinut työkoikeilun aloittamisesta ja sen tavoitteista yhdessä työtoiminnasta vastaavien työntekijöiden kanssa.

Sosiaalihuoltolain 27 e §:n vammaisten henkilöiden työtoimintaan hakeudutaan Lännen aikuissosiaalityön kuntoutusohjauksen kautta. Kuntoutusohjauksen työntekijä laatii asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella mietitään asiakkaalle soveltuvaa työtoimintapaikkaa.

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen kuntoutusohjauksen työntekijä varaa asiakkaalle haastatteluajan työtoimintapaikkaan, jolloin asiakas voi samalla tutustua työtoimintapaikkaan. Tarvittaessa voidaan sopia myös ennen varsinaista haastattelua esim. tutustumiskierrokselle osallistumisesta. Haastattelun yhteydessä neuvotellaan työtoiminnan kestosta ja sisällöstä. Jos paikka ei sovellu asiakkaalle, selvittää kuntoutusohjauksen työntekijä muut palveluvaihtoehdot.

Kuntoutusohjauksen työntekijä tekee asiakkaalle vammaisten henkilöiden työtoimintaa koskevan sijoituspäätöksen ja suunnitelman työtoimintapaikkaan sijoittamisesta sovitulle ajalle. Sijoituspäätökset ovat aina määräaikaista ja niiden kesto vaihtelee yhdestä kuukaudesta yhteen vuoteen. Suunnitelmassa sovitaan tavoitteet ja sisällöt työtoiminnalle ja seuraava arvioinnin ajankohta. Asiakkaalle annetaan tiedoksi palvelutarpeen arvio, sijoituspäätös ja suunnitelma. Sijoituspäätös lähetetään tiedoksi myös työtoimintapaikkaan. Mikäli asiakas on jostain syystä tyytymätön hänelle tehtyyn päätökseen, hänellä on oikeus hakea siihen muutosta: muutoksenhakuohjeet ovat asiakkaalle lähetetyn päätöksen yhteydessä.

Vammaisten henkilöiden työvalmennukseen voi hakeutua pääsääntöisesti työtoimintaan tai työllistymistä tukevaan toimintaan osallistumisen aikana olemalla yhteydessä kuntoutusohjauksen työntekijään. Asiakas, kuntoutusohjauksen työntekijä ja työtoimintapaikan työntekijä arvioivat yhdessä säännöllisin väliajoin työtoiminnan tavoitteiden toteutumista ja palvelutarpeessa mahdollisesti tapahtuvia muutoksia.

## 5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen työtoiminta toteutetaan

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.

### 5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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

Työnjohdon velvollisuus on huolehtia työpaikan turvallisuudesta myös silloin kun työntekijä tai työtoimintapaikalla toimenpiteessä oleva asiakas päihtymistilan tai asiattoman käyttäytymisen vuoksi aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille työpaikalla oleville (kts. Työturvallisuuslaki 738/2002 2:8 §).

### 5.4 Asiakkaan kohtelu

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

Asiakkaalla on oikeus kokea tulleet kohdatuksi, hänellä on oikeus siihen että heidän tilanteensa kartoitetaan ja hänet ohjataan sosiaalihuoltolain mukaisiin tai kolmannen sektorin tuottamiin palveluihin. Arvion lähtökohtana on henkilön oma näkemys hänen omasta hyvinvoinnistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaalla on myös oikeus saada pikaista kriisiapua.

Epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen puututaan. Työtoiminnassa ei sallita minkäänlaista syrjintää

### 5.5 Asiakkaan osallisuus

Työtoiminnan asiakas on osallinen häntä koskevaan palvelutarpeen arviointiin ja suunnitteluun.

Uusix-verstaiden asiakkailla on mahdollista osallistua kerran kuukaudessa kokoontuvaan työhyvinvointi-ryhmään, jossa käsitellään mm. työpaikan viihtyisyyteen ja työturvallisuuteen liittyviä asioita. Asiakkaat voivat myös osallistua riku-toimintaan. Riku (rinnalla kulkija) toimii uuden asiakkaan vertaistukena/tutorina työtoimintajakson alussa. Osastoilla järjestetään kuukausittain ”pajakokous” osana Uusix-verstaiden kokouskäytäntöjä.

### 5.6 Palautteen kerääminen

Kaikilla toimipisteillä on palautelaatikko asiakaspalautteita varten. Palautetta otetaan vastaan myös asiakastapaamisissa suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautteita käytetään hyödyksi toimintaa suunniteltaessa.

## 5.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteet luetaan ja niihin reagoidaan viipymättä. Palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämisehdotuksiin reagoidaan.

## 6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Aikuissosiaalityössä noudatetaan Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita. Niiden mukaan kaupunki painottaa kaikessa toiminnassaan rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaista kohtelua sekä avoimuutta. Kaupunki pyrkii, yhdessä kuntalaisten kanssa, rakentamaan vakaan ja turvallisen ympäristön, kunnioittamaan kuntalaisten ja henkilöstönsä laillisia oikeuksia sekä tukemaan heidän hyvinvointiaan ja viihtyvyyttään. Hyvä maine on kaupungille tärkeä toimintaa ohjaava periaate.

Kaupunki tuottaa tai järjestää kuntalaisille laadukkaita palveluita asukaslähtöisesti, tehokkaasti ja taloudellisesti kaupungin molemmilla kielillä. Kaupungin henkilöstö ymmärtää ja ennakoii kuntalaisten tarpeet. Yhteinen helsinkiläisyys kunnioittaa eri väestöryhmiin kuuluvien oman kielen ja kulttuurin säilyttämistä sekä kaikkien asukkaiden kulttuurisia oikeuksia. Helsingissä ei suvaita rasismia – helsinkiläinen voi olla monenlainen ja jokainen on yhdenvertainen. Naisten ja miesten välinen tasa-arvo on kaikkien ihmisten perusoikeus ja yhteiskunnallinen perusarvo.

Jos toimipisteissä asioiva asiakas tai hänen omaisensa kokee, että Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita ei noudateta, tai jos asiakas kokee epäasiallista tai epäreilua kohtelua, kokee itseensä tai lähipiiriinsä kohdentuvaa vihapuhetta tai rasismia kanattaa ongelmallista asiaa selvittää toimipisteen vastaavan työnjohtajan tai Uusix-verstaiden johtajan kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa.

### 6.1 Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies palvelee sekä yksityisen että julkisen sosiaalihuollon asiakkaita. Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille. Saatavilla olevat kielet ovat suomi, ruotsi.

Jos asiakas on tyytymätön kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksista sosiaalihuollossa, voi asiakas olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo sekä julkisten, että yksityisten sosiaalihuollon palveluista.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- avustaa muistutuksen teossa \*
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kaupunginhallitukselle.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma, ke, to klo 9 - 11.30 ja ti klo 12 - 14.30 Palvelunumero 09 3104 3355

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiamies(at)hel.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehillä on käytössä suojattu sähköpostiyhteys eli ns. turvaposti. Kokeilussa oleva suojattu sähköpostiyhteys on turvallinen ja viranomaistoimintaa koskevien ohjeiden mukainen tapa toimittaa tietoturvallista sähköpostia.

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

Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten, 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 muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneestä yksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

## 6.2 Palautteen antaminen internetissä Helsingin kaupungin sivuille

Asiakas voi antaa palautetta tai kysyä kaupungilta. Palautteeseen pyritään vastaamaan viiden arkipäivän kuluessa. Jos asia edellyttää selvitystyötä tai suunnittelua, vastaaminen voi kestää kauemmin. Viestin voi lähettää nimettömänä. Jos asiakas haluaa henkilökohtaisen vastauksen, voi hän jättää yhteystietonsa.

Palautteita voidaan julkaista asiakkaan luvalla.

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

## 6.3 Neuvontanumerot

Helsingin kaupungin Internetsivut (<http://www.hel.fi/www/helsinki/fi>) tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

Sosiaalineuvonnan puhelinnumero palvelee arkisin 09-3104440 klo 12-15. Lisätietoja osoitteesta <https://www.hel.fi/helsinki/fi> hakusanalla sosiaalineuvonta.

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

Toimeentulotuen puhelinneuvonnassa etuuskäsittelijät palvelevat ma-pe klo 9.00-12.00 puh. 09 310 56257. Ruotsinkielisiä asiakkaita palvelee aikoina puh. 09 310 44967.

Seniори-info vastaa asiakkaiden puheluihin arkisin klo 8.30–12 numerossa 09 31044556, sähköpostia voi lähettää osoitteeseen [seniori.info\(at\)hel.fi](mailto:seniori.info(at)hel.fi).

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

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



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

## 6.4 Helsingin neuvontapalvelu

Helsingin kaupungin neuvontapalvelusta voi yhdestä puhelinnumerosta 09-31011 111 kysyä kaikkea kaupunkiin liittyvää. Uusi neuvontapiste on keskustakirjasto Oodissa Töölönlahdella. Palvelu on tarkoitettu kaikille helsinkiläisille.

Neuvontapalvelu etsii vastauksia tai yhteystietoja mihin tahansa kaupungin palveluun liittyvään kysymykseen asumisesta ja opiskelusta työntekoon sekä virkistäytymiseen. Myös maahantuloon liittyvissä kysymyksissä saa apua. Neuvonnan saa aina suomen, ruotsin tai englannin kielellä, ja tarvittaessa neuvoa saa myös mm. arabian, somalin ja farsin kielellä.

Helsinki-infon tavoittaa myös chatin kautta ja puhelimitse 09-31011 111. Lisäksi Helsingin kaupungin palautejärjestelmän kautta voi lähettää kysymyksiä.

Kaupungin asukaslehti ilmestyy nimellä Helsinki-lehti.

neuvonta.hel.fi

Puhelin 09-31011 111  
ma-to 9-16, pe 10-15

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaan terveydentilaa, hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisissa ja yhteydenotoissa. Vammaisten henkilöiden työtoiminnassa ja työllistymistä tukevassa toiminnassa mukana olevien asiakkaiden lisäksi myös kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla asiakkailla on halutessaan mahdollisuus käyttää kuntoutusohjauksen palveluja ja saada yksilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Kuntoutusohjaus osallistuu lisäksi tarvittaessa asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arviointiin työtoiminnan kuluessa. Asiakas voi halutessaan osallistua kuntoutusohjauksen työtoiminnan yhteydessä järjestämään ryhmätoimintaan (muun muassa vertaistukiryhmä päihdekuntoutujille Wertsu). Kuntoutusohjaus toimii lisäksi kaupungin omien työtoimintapaikkojen henkilöstön tukena asiakastyön osalta.

Työtoiminnan asiakkaat eivät ole työsuhteessa Helsingin kaupunkiin, eikä heillä ole mahdollisuutta saada työterveyshuollon palveluja, vaan he asioivat omalla terveysasemallaan. Työtoiminnassa olevilla henkilöillä on työttömien terveyspalvelujen terveydenhoitajien palvelut ja tilanteen mukaisesti työ- ja toimintakykyä arvioidaan kuntoutuksen aikana.

Tarvittaessa asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arviointi käynnistyy työkykyselityksessä, joka arvioi palveluntarpeen ennen toimenpiteeseen ryhtymistä. Kuntoutujilla voi olla erilaisia pitkäaikaissairauksia tai muita työkykyä haittaavia sairauksia tai vammoja. Jokainen niistä arvioidaan erikseen ja pyritään estämään sairauksien tai vammojen pahenemista tai erilaisten rajoitteiden vaikutuksia työturvallisuuteen ja terveyteen työtoiminnan aikana.

Aikuissosiaalityössä ohjataan asiakkaita osallistumaan alueilla tapahtuvaan ryhmätoimintaan. Ryhmiä järjestetään eri tahojen toimesta: viranomaisten, kolmannen sektorin tai vapaaehtoisten. Tietoa ryhmistä saa toimipisteiden henkilökunnalta tai ilmoitustauluilta.

## 7.2 Työturvallisuus

Työturvallisuuden toteutumisesta työtoiminnassa osastoilla vastaavat työnjohtajat yhdessä työpajan ohjaajien kanssa. Työtehtävät määräytyvät tekijän taitojen ja kokemuksen mukaan. Kaikkien koneiden käyttöön annetaan peredytys ennen käyttöä.

Työtoiminnassa on sovittu sijaistusjärjestelmä, mikäli osastolla on henkilöresurssivajaus.

Työtoiminnassa olevilla on mahdollisuus suorittaa työtoiminnan aikana työturvallisuuskorttikoulutus.

## 8 HENKILÖSTÖ

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

Työtoiminnassa jokaista osastoa johtaa työnjohtaja. Työnjohtajalla on alaisuudessaan osaston asiakasmäärää vastaava määrä työpajan ohjaajia. Työpajan ohjaajilla yhtäaikaaisesti on max. 10 ohjattavaa. Työtoiminnan henkilöstö kuuluu teknisten toimialan sopimukseen. Työtoimintapaikoilla toimii myös kuntoutusohjauksen työntekijöitä, jotka tarvittaessa auttavat ja tukevat sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvissä asioissa.

#### 8.1.1 Vakituksen henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Uusix-verstaat	Kuntoutusohjaus	Työtoiminnan toimistopalvut
Johtaja	1		
Vastaava työnjohtaja	2		
Työnjohtaja (vast.)	15		
Työnjohtaja	3		
Työpajan ohjaaja	28		
Erikoisammattimies, ompelija yms.	7		
Kuntoutusohjaaja		2	
Toimistos sihteeri			3

<b>Yhteensä</b>	56	2	3
-----------------	----	---	---

Luku ei sisällä palkkatukityössä, työharjoittelussa, kuntouttavassa työtoiminnassa ja vapaaehtoisuudessa olevia, joita on samanaikaisesti useita.

## 8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin sisäiset työjärjestelymahdollisuudet. Riittävällä henkilöstömäärällä ja henkilöstön osaamisella varmistetaan asiakkaiden työturvallisuus kaikissa tilanteissa.

## 8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyden 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. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

## 8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

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. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on muun muassa erillisiä tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

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

Työntekijöille on tarjolla mm. seuraavia koulutuksia:

- Työturvallisuuskorttikoulutus
- Ensiapukoulutukset
- Tulityökortti
- Hygieniapassi

- Asiakasturvallisuuteen liittyvät koulutukset
- Haastavan asiakkaan kohtaaminen
- Tapaturmien ehkäisyyn liittyvät koulutukset

## 8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (48§) ja ilmoituksen velvoittavista toimenpiteistä (50§). Tätä lakia noudatetaan myös aikuissosiaalityössä. Jos aikuisosiaalityön työntekijä saa työssään tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista uhkaavan epäkohdan tai epäkohdan uhan, hänen on tehtävä siitä ilmoitus Spro-järjestelmään, josta ilmoitus ohjautuu esimiehelle. Esimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi, ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetyille sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuollon johtava asiantuntija saa Spro -järjestelmistä herätteet kaikista ilmoituksista.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä, ja ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Epäkohdan havainneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

## 9 TOIMITILAT

Kolmikielisestä palvelukartasta (<http://palvelukartta.hel.fi/>) löytyvät tiedot toimipisteistä ja siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilahallinto.

### 9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

#### Uusix-verstaat

Uusixin toimipisteet

- Uusix Kyläsaari, Kyläsaarenkatu 8 J
- Uusix Suvilahti, Parrukatu 4

Tilat ovat työtoimintaan soveltuviksi muutettuja tiloja. Tilat siivotaan omana toimintana ja samoin pienet korjaukset tehdään itse. Tiloissa on tehty työterveyshuollon, työterveyslaitoksen ja aluehallintoviraston tarkastukset.

### 9.2 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Äkillisissä hätätilanteissa toimitaan soittamalla hätänumeroon 112  
Hätäpoistumistiet on ilmoitettu vihreällä tunnisteella. Henkilökunta ohjeistaa asiakkaat hätätilanteissa.  
Palvelupisteitä on sisäisiä valvontajärjestelmiä (hälytin, valvontakamera, vartijat (yö)).

### 9.3 Laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Toimipisteissä on kunkin osaston työtehtäviin tarvittavat työkalut ja –koneet. Työkoneita hankitaan oman budjetin puitteissa tai erikseen anottavalla irtaimen omaisuuden määrärahalla. Koneita saa työtoiminnassa käyttää ainoastaan ohjatusti ja käyttöopastuksen jälkeen. Koneet huolletaan joko vuosittain tai sovitusti. Osastojen työnjohto vastaa työkoneiden käyttökunnosta.

Osastoilla on työntekijöillä Helsinki-verkossa olevat koneet, joiden huollosta vastaa Sosiaali- ja terveys-toimen tietohallinto. Osastoilla on myös asiakaskoneita työtoiminnassa olevien asiakkaiden käytössä. Näiden koneiden kunnosta ja käyttöopastuksesta vastaa Uusix-verstaiden tietotekniikkaosasto.

### 9.4 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveystieteiden osastossa oma erillinen suunnitelmansa.

## 10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### 10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Työtoimintayksiköt järjestävät lain kunnille määräämää kuntouttavaa työtoimintaa, sosiaalihoitolain 27 e §:n mukaista vammaisten henkilöiden työtoimintaa, sosiaalihoitolain 27 d §:n vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaa toimintaa ja työkokeilua. Sen asiakkaiden henkilötietojen käsittelyssä säädetään henkilötietolain (L523/1999). Asiakkaiden asemasta ja oikeuksista säädetään asiakastietolaissa (L758/1992).

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

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Asiakirjoja säilytetään lukollisessa kaapissa, jonne työnjohdon ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Asiakirjojen sähköisessä lähettämisessä käytetään suojattua turvasähköpostia.

### 10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Aikuissosiaalityön työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuojaja-asioiden merkitys ja salassapito-vaatimukset. Kaikki työntekijät ovat käyneet tietoturvakoulutuksen.

### 10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteeseen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

Henkilötietojen käsittelyn pääperiaatteet löytyvät 30.1.2015 laaditusta Helsingin kaupungin rekisteriselosteesta nimeltä Sosiaali- ja terveystoimiala/ Työikäisten palvelut.

<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-Tyoikaisten-palvelut.pdf>

<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-Tyoikaisten-palvelut-SV.pdf>

### 10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Ilkka Saskov [ilkka.saskov\(at\)hel.fi](mailto:ilkka.saskov(at)hel.fi)  
Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa kunkin yksikön esimies.

## 11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

Paikka ja päiväys  
9.5.2019  
Helsingissä

Allekirjoitus

Toimintayksikön johtajan allekirjoitus

Vuokko Oikarinen

## Liite 1

### SosPro-ilmoitusten käsittely Helsingin aikuissosiaalityössä

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

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

#### **Kuka on velvollinen tekemään ilmoituksen § 48 mukaisesti?**

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

#### **Mistä ilmoitus tehdään?**

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

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

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

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

#### **Miten ilmoitus tehdään?**

Ilmoitus tehdään [SosPro-ohjelmaan](#) viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää sähköisen ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

#### **Kenelle ilmoitus menee?**

SosPron kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös erikseen määritellylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

#### **Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?**

**Ilmoitusten käsittelijät** (yksikön esimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu) saavat sähköpostiinsa tiedon ja kuvauksen uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan muutaman päivän sisällä. **Yksikön esimies** selvittää asian ja tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen ja seuraa että tarvittavat toimenpiteet tehdään. Yksikön esimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja

neuvoa omalta esimieheltään. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan myös siirtää käsiteltäväksi asioita, joille halutaan tulosyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla. Ilmoituksen tekijä voi seurata ilmoituksen käsittelyä SosProssa.

### Seuranta

- 1) **Tulosyksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosyksikön SosPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** käsitellään yksikötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) **Toimistojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 4) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 5) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan SosPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

1) raportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

---

<sup>i</sup> Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos edellä mainittu työntekijä huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain 48 § mukaan ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §).

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia (47 §). Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.