

# **Vammaisten sosiaalityön omavalvontasuunnitelma**

**Kevät 2017**

1. Toimintayksikköä koskevat tiedot	s 1
2. Suunnitelman laatiminen	s 2
2.1. Suunnittelusta vastaava henkilö	s 2
2.2. Suunnitelman seuranta ja raportointi	s 2
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	s 2
3.1. Toiminta-ajatus	s 2
3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	s 3
4. Riskinhallinta	s 3
4.1. Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	s 3
4.2. Riskinhallinnan työnjako	s 4
4.3. Riskien tunnistaminen	s 5
4.4. Riskien käsitleminen	s 5
4.5. Korjaavat toimenpiteet	s 5
4.6. Muutoksista tiedottaminen	s 5
5. Asiakkaan asema ja oikeudet	s 5
5.1. Palvelutarpeen arviointi	s 5
5.2. Palvelujen hakeminen ja päätöksenteko	s 6
5.3. Hoito- ja palvelusuunnitelma	s 7
5.4. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	s 7
5.5. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	s 7
5.6. Asiakkaan kohtelu	s 8
5.7. Asiakkaan osallisuus	s 8
5.8. Palautteen kerääminen	s 8
5.9. Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	s 8
6. Asiakkaan oikeusturva	s 8
6.1. Sosiaaliamies	s 9
6.2. Neuvontanumerot	s 9
6.3. Helsingin neuvontapalvelu Virka-info	s 10
6.4. Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	s 11
7. Palvelun sisällön omavalvonta	s 11
8. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	s 12
8.1. Vammaisten sosiaalityön henkilöstön määrä ja rakenne	s 12
8.2. Yksikön sijaisten käytön periaatteet	s 12
8.3. Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	s 12
8.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	s 13
8.5. Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	s 13
8.6. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella	s 13
9. Toimintatilat	s 14
10. Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö	s 14

## 1) Toimintayksikköä koskevat tiedot

Vammaisten sosiaalityö hoidetaan neljässä alueellisessa toimipisteessä.

Vammaisten sosiaalityön päällikkö on Jonna Weckström

Toinen Linja 4 A, 8. kerros, 00530 Helsinki

[jonna.weckstrom@hel.fi](mailto:jonna.weckstrom@hel.fi)

puh 09/310 89545

- Eteläinen toimipiste, Toinen Linja 4 A, 3. krs, 00530 Helsinki  
johtava sosiaalityöntekijä Jarmo Salminen  
[jarmo.salminen@hel.fi](mailto:jarmo.salminen@hel.fi)  
puh 09/31044305  
johtava sosiaalityöntekijä Anu Purhonen  
[anu.purhonen@hel.fi](mailto:anu.purhonen@hel.fi)  
puh 09/310 43695
- Läntinen toimipiste, Hopeatie 6, 4.krs, 00440 Helsinki  
johtava sosiaalityöntekijä Janne Pitkänen  
[janne.pitkanen@hel.fi](mailto:janne.pitkanen@hel.fi)  
puh 09/310 41108
- Itäinen toimipiste, Kaivonkatsojantie 3, 00980 Helsinki  
johtava sosiaalityöntekijä Kirsti Tala  
[kirsti.tala@hel.fi](mailto:kirsti.tala@hel.fi)  
puh 09/310 62315  
johtava sosiaalityöntekijä Paula Rantonen  
[paula.rantonen@hel.fi](mailto:paula.rantonen@hel.fi)  
puh 09/310 62907  
Työntekijät työskentelevät osoitteessa Petter Wetterin tie 6, 00810 Helsinki
- Pohjoinen toimipiste, Ala-Malmin tori 2, 5. ja 7. krs, 00700 Helsinki  
johtava sosiaalityöntekijä Pirjo Nummelin  
[pirjo.nummelin@hel.fi](mailto:pirjo.nummelin@hel.fi)  
09/310 69565  
johtava sosiaalityöntekijä Sirpa Vuokila  
[sirpa.vuokila@hel.fi](mailto:sirpa.vuokila@hel.fi)  
09/310 58281

## 2) Suunnitelman laatiminen

- **2.1. Suunnittelusta vastaava henkilö:**  
Vammaisten sosiaalityön päällikkö Jonna Weckström

- **2.2. Suunnitelman seuranta ja raportointi:**

Omavalvontasuunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-turvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelman tulee olla nähtävillä asiakastiloissa, siten että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat siihen tutustua. Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla [www.hel.fi/sote](http://www.hel.fi/sote) sekä toimintayksikköjen omilla verkkosivuilla.

### **3) Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **3.1. Toiminta-ajatus**

Vammaispalvelulain (VPL) ja lain kehitysvammaisten erityishuollosta (Kehitysvammal)

tarkoitus on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja sekä lisätä yksilöllisiä osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia

diagnoosi tai vamma ei ole ratkaiseva, vaan sairauden tai vammaisuuden aiheuttama haitta (pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisen elämän toimissa VPL 2§)

ei varallisuusharkintaa

laki on toissijainen

kotikunta myöntää

Vammaisten sosiaalityön toimipisteiden tehtävänä on järjestää vammaispalvelulain mukaisia palveluja, kehitysvammalain ja sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja sekä alle 65-vuotiaiden asiakkaiden omaishoidontukilain mukaiset palvelut. Muissa palveluissa ei ikärajoja ole.

Vammaispalvelulain mukaisin palveluihin ovat oikeutettuja kaikki vammaiset henkilöt. Kehitysvammahuollon palvelut edellyttävät erityishuollon asiakkuutta. Vammaispalvelulain mukaiset palvelut ovat ensisijaisia kehitysvammalakiin nähden, mikäli asiakkaan palvelut pystytään ensisijaisen lain perusteella järjestämään.

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ovat kuljetuspalvelut, vaikeavammaisten palveluasuminen (ostopalveluna, palvelusetelillä tai omassa kodissa) ja henkilökohtainen apu (ostopalveluna, palvelusetelillä tai omassa kodissa), asunnon muutostyöt ja asuntoon kuuluvat koneet, välineet ja laitteet, alle 65-vuotiaiden asiakkaiden päivätoiminta, lyhytaikaishoito, päivittäisissä toimissa tarvittavat välineet, koneet ja laitteet, vaateavustus, sopeutumisvalmennus ja muut vammaispalvelulain mukaiset tarvittavat palvelut.

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät vastaavat vammaisten henkilöiden sosiaalityöstä, palvelusuunnitelmien tekemisestä sekä palvelutarpeen kartoituksesta, selvittelystä ja päätöksenteosta.

Kehitysvammahuollon palveluja ovat mm asumispalvelut, työ- ja päivätoiminta kehitysvammapoliklinikan palvelut, perhehoidon palvelut, kuntouttava päivähoido, iltapäivähoido ja loma-ajan toiminta, tuettu työ ja laitoshoido.

Vammaisten sosiaalityön kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijät vastaavat kehitysvammaisten sekä kumpaankin ryhmään kuulumattomien autismikirjon henkilöiden sosiaalityöstä, palvelusuunnittelusta ja päätöksenteosta, sekä asiakkaiden ja perheiden tukemisesta.

Omaishoito tarkoittaa hoitoa ja huolenpitoa, jota omainen tai muu läheinen henkilö antaa kotona vammaiselle tai sairaalle, jonka toimintakyky on alentunut. Omaishoidon tuki koostuu hoidettavalle annettavista palveluista, omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta sekä vapaista ja omaishoitoa tukevista palveluista.

Palvelut tuotetaan sekä suomen että ruotsin kielellä.

Asiakasmäärät:

- vammaisten sosiaalityö ja kuljetuspalvelut (asiakkaat 11823 + Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetustuen asiakkaat 4091)
- kehitysvammaisten sosiaalityö ja sosiaaliohjaus (asiakkaat 2267)
- alle 65-vuotiaiden omaishoidontuki (asiakkaat 1653)

### **3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Arvoja ovat asukaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, osallisuus, osallistuminen, turvallisuus, ekologisuus ja yrittäjämielisyys.

## **4. Riskinhallinta**

### **4.1. Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Viraston linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Tavoitteena on tukea sellaista toimintakulttuuria, jossa vaaratilanteet ja haittatapahtumat voidaan käsitellä avoimesti. Tavoitteena on virheistä oppiminen ja tapahtuneista vahingoista kertyneen tiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.

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.

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden virastopäällikkö ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilas-turvallisuudesta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet viraston laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Osasto- ja toimistopäälliköt vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

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

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. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

## **4.2 Riskinhallinnan työnjako**

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

Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveysturvaston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopäällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Viraston oma ohjeistus kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysturvaston turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

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

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

## **4.3. Riskien tunnistaminen**

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan

epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

#### **4.4 Riskien käsitteleminen**

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

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat käsitellään työyksiköissä mahdollisimman pian ja tarvittavat toiminna muutokset otetaan käyttöön välittömästi.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. HaiPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa.

#### **4.5 Korjaavat toimenpiteet**

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

#### **4.6 Muutoksista tiedottaminen**

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

### **5. Asiakkaan asema ja oikeudet**

#### **5.1. Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

#### **5.2. Palvelujen hakeminen ja päätöksenteko**

##### **Vammaispalvelu**

Vammaispalveluja ja kehitysvammahuollon palveluja haetaan oman asuinalueen vammaisten sosiaalityön alueellisesta toimipisteestä, missä vammaispalvelulain ja kehitysvammaislain mukaisten palvelujen arviointi, selvittely ja päätöksenteko kuuluvat sosiaalityöntekijälle

Kuljetuspalveluissa ja omaishoidontuessa päätöksen tekee sosiaaliohjaaja.

Vammaisten sosiaalityössä asioiden vireille tulo tapahtuu pääsääntöisesti kirjallisesti vammaispalveluhakemuksella.

Lisäksi hakemuksen liitteeksi tarvitaan ajantasainen lääkärinlausunto, kun palveluja haetaan ensimmäistä kertaa tai tilanne on muuttunut sairauden tai vamman osalta. Myös muut, erityisesti toimintakykyä valottavat asiantuntijalausunnot (kuntoutusseloste, toimintaterapeutin arvio yms) ovat hyödyllisiä.

Poikkeuksena kuljetuspalveluja haetaan omalla kuljetuspalvelulomakkeella ja sen liitteeksi tarvitaan oma lääkärinlausunto, jossa erityisesti liikkumista kuvataan laajemmin.

Vammaisten palvelujen ja tukitoimien selvittely on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä (7) yhteydenotosta.

Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden (3 kk) kuluessa hakemuksen saapumisesta.

### **Kehitysvammahuolto**

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa (kehitysvammalaki) säädetään lain 1 §:n mukaan erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja.

### **Omaishoidon tuki**

Omaishoidon tuella tarkoitetaan hoitopalkkiota, jota maksetaan vanhusta, vammaista tai sairasta henkilöä kotona hoitavalle omaiselle, sukulaiselle tai muulle läheiselle. Omaishoidon tuki sisältää myös muita palveluja, jotka määritellään hoidettavalle henkilölle tehtävässä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Päätöksen omaishoidon tuesta tekee alueen omaishoidon tuen sosiaaliohjaaja kotikäynnin ja lääkärinlausunnon sekä muiden tarvittavien selvitysten perusteella. Hoitopalkkion suuruuteen vaikuttaa sekä hoidon tarve että muiden palvelujen käyttäminen. Tuki maksetaan hoitajalle kuukausittain ja se on veronalaista tuloa. Omaishoitajalla on oikeus lakisääteiseen vapaaseen vähintään 2 vuorokautta kuukaudessa.

### **Muutoksenhaku**

Vammaisten sosiaalityössä tehdään hallintopäätöksiä usean lain perusteella (sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta ja laki omaishoidon tuesta). Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös tekemäänsä hakemukseen. Saamaansa päätökseen tyytymätön asiakas voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräaika. Määräaika on ehdoton.

Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä tehtävä muutoksenhaku käsitellään ja ratkaistaan sosiaali- ja terveyslautakunnan alaisessa jaostossa.

Jaoston päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen ja hallinto-oikeuden päätöksestä voi joissakin tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Valitusoikeus on, mikäli kyse on subjektiivisen oikeuden piiriin kuuluvasta asiasta tai mikäli korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneeltä työntekijältä, hänen esimieheltään tai sosiaaliasiamieheltä.

### **5.3. Hoito- ja palvelusuunnitelma**



Vammaispalvelulaki korostaa asiakkaalle tehtävän palvelusuunnitelman merkitystä. Tavoitteena on, että kaikille asiakkaille tehtäisiin palvelusuunnitelma, etusijalla ovat uudet asiakkaat.

Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja muun lähiverkoston kanssa (vanhemmat, muut läheiset). Tarvittaessa tai asiakkaan toiveesta voidaan suunnitelmapalaveriin kutsua myös muita. Asiakkaan asuessa ryhmäkodissa suunnitelmapalaveriin osallistuu yleensä asiakkaan omaohjaaja tai joku muu asumisyksikön edustaja, mahdollista on kutsua myös työ/päivätoiminnan työntekijä palaveriin.

Omaishoidon tuessa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä hoidettavan, hoitajan ja hoitoon osallistuvien kanssa.

Palvelusuunnitelma ja/tai hoito- ja palvelusuunnitelma lähetetään kirjaamisen jälkeen asiakkaan kommentoitavaksi ja hyväksyttäväksi.

Suunnitelmat päivitetään sovituin määräajoin tai tilanteen muuttuessa.

#### **5.4. 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.

#### **5.5. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Asiakkaan hoito ja huolenpito 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.

Kehitysvammalakiin (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta 381/2016) on tehty 10.6.2016 seuraavia muutoksia:

- uudet säännökset itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, itsenäisen suoriutumisen tukemisesta sekä rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämisestä
- uudet säännökset rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä menettelystä, jota noudatetaan rajoitustoimenpiteestä päätettäessä
- uudet säännökset mm. rajoitustoimenpiteiden kirjaamisesta ja jälkiselvittelystä, rajoitustoimenpiteitä koskevasta selvitys- ja tiedoksiantovelvollisuudesta, virka- ja vahingonkorvausvastuusta sekä tehostetusta viranomaisvalvonnasta
- muutetut säännökset tahdosta riippumattomasta erityishuollosta.

#### **5.6 Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön samaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön esimieheen tai kääntyä sosiaali- tai

potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Toimintayksiköissä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

### **5.7. Asiakkaan osallisuus**

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

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

Kuljetuspalveluissa toimii asiakasyhteistyöryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti keskustelemaan kuljetuspalveluun liittyvistä asioista, havaituista ongelmista ja kehittämistarpeista. Osallistujia ovat eri vammaisjärjestöjen ja vammaisneuvoston edustajat sekä edustajat HSL:sta, Matkapalvelusta, kuljetusyksiköstä sekä vammaisten sosiaalityöstä.

### **5.8. Palautteen kerääminen**

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon, asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan myös yksikköjen asiakaspalautelaatikkoihin jätettyjen viestien sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palvelukeskuksissa asiakkaat antavat runsaasti palautetta suoraan henkilökunnalle mm. ryhmätoimintojen yhteydessä.

Palautetta kerätään asiakastyytyväisyyskyselyillä.

### **5.9. Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä.

## **6. Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna sosiaalihuollon palveluissa sosiaaliasiamies.

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin asiaa hoitaneen työntekijän ja toimipisteen esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

### **6.1. Sosiaaliasiamies**

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa<sup>1</sup>

---

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

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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

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

Sosiaaliamiesten yhteystiedot

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

Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite, Toinen linja 4 A

Sähköpostiosoite [sosiaaliamies\(at\)hel.fi](mailto:sosiaaliamies(at)hel.fi)

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

## 6.2. Neuvontanumerot

**Vammaisten sosiaalityön alueellisilla toimipisteillä** on omat neuvontanumeronsa, joissa palvellaan ma-pe klo 9-14

Eteläinen toimipiste puh 09/31074088

Itäinen toimipiste puh 09/31074335

Pohjoinen toimipiste puh 09/31073953

Läntinen toimipiste puh 09/31072979

alla olevan linkin kautta löytää oman asuinalueen toimipisteen tiedot:

<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaisten-palvelut/sosiaalityo/yhteystiedot/>

**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.

Seniори-info-puhelinneuvonta on tarkoitettu helsinkiläisille ikääntyneille ja heidän asioitaan hoitaville läheisille. Palveluneuvontaa on ma - pe klo 8.30 – 12, puh. 09 310 44556, [seniori.info@hel.fi](mailto:seniori.info@hel.fi). Soittajia neuvovat palvelukeskusten sosiaalihoajaajat. Palveluja koskeviin kysymyksiin vastataan myös sähköpostitse. Seniори-infon numerossa ei ole jonotusmahdollisuutta.

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

### 6.3. Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



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

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kurseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **7. Palvelun sisällön omavalvonta**

Palvelutarpeen arviointi on moniammatillista. Arviointiin osallistuvat asiakas ja hänen omaisensa, terveydenhuollon ja kuntoutuksen henkilöstö (mm lääkärit, toiminta- ja fysioterapeutit, kotihoidon työntekijät, kuntoutusohjaajat, lasten, aikuisten ja vanhuspalveluiden työntekijät, tekniset isännöitsijät, urakoitsijat, yksityiset palveluntuottajat ja järjestöt)

Palvelua määrittää lainsäädäntö sekä kaupungin ja sosiaali- ja terveysviraston ohjeet. Vammaispalvelulain ja lain kehitysvammaisten erityishuollosta työtä määrittävät mm sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä hallintolaki.

#### **8. Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta**

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Ennen lain voimaan tuloa työskentelynsä aloittaneiden sosiaalihuollon ammattilaisten tulee rekisteröityä lain määräämäksi ammatinharjoittajaksi vuoden 2017 loppuun mennessä.

### 8.1. Vammaisten sosiaalityön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
vammaisten sosiaalityön päällikkö	1
johtavat sosiaalityöntekijät	7
toimistoesimies	1
kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijät	16.5
vammaispalvelun sosiaalityöntekijät	15.5
kuljetuspalvelun sosiaaliohjaajat	13
omaishoidon tuen sosiaaliohjaajat	13
kehitysvammahuollon sosiaaliohjaajat	8
asumisen tuen sosiaaliohjaajat	3
henkilökohtaisen avun sosiaaliohjaaja	1
kehitysvammaisten laitoshoidon sosiaaliohjaaja	1
toimistosihteerit	15.5
	94.5

### 8.2. Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia palkataan tarvittaessa pitkien sairauslomien sekä virka- ja toimivapaiden ajaksi. Työntekijän poissaolon aikana hänelle tulleet kiireelliset asiakasasiat hoitaa ensisijaisesti työpari omien työtehtäviensä ohessa.

### 8.3. Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

### 8.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystieteiden tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja

terveysvirastossa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltavuus 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. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan viraston omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

### **8.6. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella**

#### **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>i</sup>

---

<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.

## **9. Toimintatilat**

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.

## **10 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö**

---

Asiakastietojärjestelmän tiedot ovat salassa pidettäviä. Niitä luovutetaan vain asiakkaan / potilaan nimenomaisella suostumuksella tai lakiin perustuvan tiedonsaantioikeuden nojalla.

Potilas- ja asiakasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan tai asiakkaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden potilas- ja asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

## Liite 1

### HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa

**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 potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

**Ilmoitusten käsittelijät** (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) **saavat viestin sähköpostiinsa** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. **Lähiesimies** tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn kahden viikon kuluessa. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

**Ylemmälle tasolle** (yksikötason tai tason 5 potilasturvallisuusvastaaville) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tuloksikkaita laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikötasolla. PT-vastaava arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.

- 1) **Tason 6 kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** esim. osastonhoitaja- ja lääkärikokouksissa käsitellään yksikötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2



---

kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.

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

## Liite 2

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

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 käynnistettävät 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.

### **Kuka voi tehdä 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.

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

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

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

SPron kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös erikseen määritellylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (palvelukokonaisuuksien johtajille).

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

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

- 1) **Tason 6 kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** käsitellään yksikötason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) **Yksikön johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee SPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.
- 4) **Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 5) **Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä** käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 6) **Toimialan johtoryhmälle** raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).