

Omavalvontasuunnitelma

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyö

Asumisen tuki

The logo of the City of Helsinki, featuring the word "Helsinki" in white text inside a white speech bubble shape.

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	6
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus	7
3.2	Varautuminen ja valmius	7
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	8
4	Asiakasturvallisuus	8
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	9
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	9
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	10
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	10
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen	11
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	11
4.3.2	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	11
4.4	Lääkehoito	12
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	12
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	12
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	12
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	12
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	12
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	13
5.3	Kirjaaminen	13
5.4	Asiakkaan itsemääräämisoikeus	14
5.5	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	14
5.6	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	14
5.7	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	14
5.8	Muistutukset ja kantelut	15
6	Henkilöstö	16
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	16
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	16
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	17
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	17
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	18
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	19
7.1	Toimintaympäristö	19
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	19
7.3	<i>Ympäristötyö</i>	19
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	20
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	20
7.5.1	Kuljetukset	20
7.5.2	Ateriapalvelut	20
8	Omavalvonnann seuranta	20
8.1	Raportointi	20
8.2	Suunnitelman hyväksyntä	21
8.3	Viestintä	21

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

Yksikön nimi	Asumisen tuki, mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyö
Yksikössä tuotetun tai tuotettujen palvelujen sekä asiakaskunnan / kohderyhmän lyhyt kuvaus	Mielenterveysasiakkaiden palvelutarpeen arviointi, sijoitus ja kuntoutumisen seuranta.
Omavalvonnan toteuttaminen ja seuranta	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa johtava sosiaalityöntekijä Jaana Suokas. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.
Yksikön vastuhenkilö ja henkilöstörakenne	Työryhmän vastuuhenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä Jaana Suokas. Arviointi- ja sijoitustyössä työskentelee 3 sosiaalityöntekijää ja 3 sosiaaliohjaajaa.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

Enhetens namn	Asumisen tuki, Bedömning och placering av klienter inom mentalvården
Kort beskrivning om enhetens service och klienter / målgrupp	Bedömning av servicebehovet hos klienter inom mentalvården, placering samt uppföljning av rehabiliteringsprocessen.
Egenkontroll och uppföljning	Den ledande socialarbetaren Jaana Suokas ansvarar för utarbetandet av planen för egenkontroll. Hela personalen deltar i utarbetandet av planen. Planen uppdateras årligen eller vid behov oftare efter väsentliga förändringar i verksamheten.
Enhetens ansvarsperson och personalstruktur	Arbetsgruppens ansvarsperson är den ledande socialarbetaren Jaana Suokas. Inom bedömnings- och placeringsarbetet arbetar tre socialarbetare och tre socialhandledare.

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Helsingin kaupungin Sotepen asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen, Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyötä.

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut on tarkoitettu mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja tarvitseville täysi-ikäisille henkilöille. Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmä järjestää asiakkaalle tuen tarvetta vastaavan tuetun, yhteisöllisen, tai ympärivuorokautisen palveluasumisen paikan. Asiakkaille järjestettävä asumisen tukipalvelut ja kuntoutus perustuvat yksilölliseen, asiakkaan tarpeista lähtevään palvelutarpeen arvioon sekä toteuttamissuunnitelmaan.

Asumisen tuen mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin hakeutuminen tapahtuu Asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyön sosiaalityöntekijän laatiman palvelu tarpeen arvion ja SAS-toiminnan (=Selvitys, Arviointi, Sijoitus) kautta. Hakeminen tapahtuu sähköisen lähetteen tai kirjallisen hakemuksen kautta. Hakemuksen liitteeksi liitetään lääkärinlausunto.

Asumisen tuen asumispalveluissa toimintaperiaatteena on toipumisorientaatio. Toipumisorientaatiossa lähtökohtana on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Keskeistä toipumisorientaatiossa on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla ja tukemalla asiakkaita käyttämään heidän omia voimavarojaan. Osan asiakkaista kohdalla tavoitteena on asiakkaiden kuntoutuminen itsenäiseen asumiseen tai kevyempään asumispalveluun. Osan asiakkaista kohdalla tuettu asuminen voi olla toimintakykyä ylläpitävää, jolloin tavoitteena on pysyvän asumisen turvaaminen.

Helsingin kaupunki järjestää osan asumispalveluista itse ja osan ostopalveluina. Asumisen tuen omat asumispalvelut sijaitsevat Helsingissä ja ostopalvelua hankitaan Uudenmaan ja koko Suomen alueelta.

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmä huolehtii asiakkaiden sijoittamisesta mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin. Työryhmässä työskentelee arviointipäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä, 3 sosiaaliohjaajaa ja 3 sosiaalityöntekijää. Arviointipäällikön työtehtäviin kuuluu vastata mielenterveysasiakkaiden asumispalveluiden koordinoinnista, kehittämisestä ja laadusta. Johtavan sosiaalityöntekijä toimii lähiesihenkilö ja vastaa työryhmän toiminnan tuloksellisesta johtamisesta, työhyvinvoinnista, työturvallisuudesta ja henkilöstön osaamisen kehittämisestä. Sosiaalityöntekijät vastaanottavat uudet hakemukset ja tekevät asiakkaalle palvelutarpeen arvion, jonka perusteella myönnetään asiakkaan tarpeen mukainen asumispalvelu. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle päätöksen myönnettävästä tuen tasosta ja vastaa asiakkaan sijoittamisesta asumispalveluun. Sosiaaliohjaajan työnkuvaan kuuluu asumispalvelussa asuvien asiakkaiden asumisen jatkoarviointi ja uudelleensijoitus, sekä asumispalvelupäätösten tekeminen. Sosiaaliohjaajat seuraavat asumispalveluissa asuvien asiakkaiden kuntoutumista ja osallistuvat tarpeen mukaan palvelun toteuttamissuunnitelmien tekemiseen.

1.2. Yksikön tiedot

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmä on osa Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa (sotepe). Sotepe on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Asumisen tuen palvelukokonaisuus kuuluu sotepeen terveys- ja päihdepalveluiden alaisiin asumis-, kriisi- ja päihdepalveluihin.

Yksikön katuosoite: Toinen linja 4 H

Postinumero: 00099 Helsingin kaupunki

Postitoimipaikka: PL 8660

Toimintayksikön nimi: Asumisen tuki

Asumisen tuen Kallion toimipisteen mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmän vastuuhenkilöt:

Tuomainen Satu, arviointipäällikkö

Vastuulla mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut

p. 0931043740, satu.tuomainen@hel.fi

Suokas Jaana, johtava sosiaalityöntekijä

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmän henkilöstöjohtaminen

p. 0931037273, jaana.suokas@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat asumisen tuen henkilöstöä ja ohjaavat heidän toimintaansa. Esihenkilöt vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmässä työskentelemme asiakkaan yksilöllinen palveluntarve huomioiden ja noudatamme eettisiä periaatteita. Pyrimme selvittämään, arvioimaan ja sijoittamaan asiakkaat asumispalveluihin yhdenvertaisesti ja tarveharkintaa käyttäen.

Tavoitteenamme on tarjota mielenterveysasiakkaille tuen tarvetta vastaava asumispalvelu oikea-aikaisesti ja asiakkaan toiveet huomioiden.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön, palveluntuottajien ja yhteistyöverkostojen kanssa. Arviointi- ja sijoitustyön prosessi pyritään toteuttamaan asukaslähtöisesti ja hyvässä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

3 Riskien hallinta

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimialan Asumisen tuki turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen. Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyön sisäisellä valvonnalla ja riskienhallinnalla tuetaan strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteutumista.

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyön palveluiden laatua valvotaan omavalvonta suunnitelman mukaisesti. Lisäksi valvontatyössä toimii kaksi erityissuunnittelijaa, jotka toteuttavat reaktiivista- ja suunnitelmallista ohjausta ja valvontaa sekä kaupungin omiin palveluihin että ostopalveluihin. Palvelun laadunvalvontaan osallistuu myös yksikön päällikkö, alayksikön päälliköt ja etäyksiköiden esihenkilöt sekä työntekijät.

3.1 Työturvallisuus

Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmän työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi.

Vastuu riskienhallinnasta ja saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien ja vaaratapahtumien uhkien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista toimipisteessä. Jos palvelussa tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu.

Kallion virastotalossa järjestetään koko talon paloturvallisuuteen liittyviä yhteisiä poistumisharjoituksia ja turvallisuuskierroksia. Sähkön ja vedenjakelukatkokset on otettu huomioon Kallion virastotalon turvallisuussuunnitelmassa. Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuki noudattaa Kallion virastotalon suunnitelmia ja yleisiä ohjeistuksia.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen Kallion toimipisteen palveluiden henkilörekisteri on työikäisten palvelujen asiakasrekisteri. Näin ollen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja po. rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä saa

[https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Tyoikaisten palvelujen-asiakasrekisteri.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Tyoikaisten_palvelujen-asiakasrekisteri.pdf)

Sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa_helsingista/tietosuoja/.

Helsingin kaupunki on laatinut tietosuojakäsikirjan (https://www.hel.fi/static/liitteet/019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakasikirja_A4.pdf), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä ja ohjeistetaan, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi

4 Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan esimerkiksi asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Asiakasturvallisuutta toteutetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä pyritään tunnistamaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuli voimaan 1.1.2024. Laki tuo uusia velvoitteita sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle järjestäjänä että sosiaali- ja terveystoimialalle tuottaville yksiköille. Jokainen sote-alan työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu niistä avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Hallinnon kehittämispalvelut-yksikkö tukee esihenkilöitä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä, henkilöstön osaamisen vahvistamisessa koulutuksilla ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja sekä pyrkii tunnistamaan kehittämistä edellyttäviä ilmiöitä. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöä ja kehittämistä.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa yksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle, jos hän saa tehtävissään tietoonsa lainvastaisuuden, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun uhan asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua tai asiakkaalle / potilaalle vahingollisia piirteitä toimintakulttuurissa.

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmän työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen. Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskienhallinnasta ja saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Toiminnan lähtökohtana on, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Palvelujen laadun varmistamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:ään on kirjattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus. Jos sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaara- ja läheltä piti -tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin.

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

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö
Haipro	Kokouksissa käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia	Vähintään kerran kuukaudessa ja aina tarvittaessa	Työryhmän lähiesihenkilö tai hänen esihenkilö
SPro	Kokouksissa käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia	Vähintään kerran kuukaudessa ja aina tarvittaessa	Työryhmän lähiesihenkilö tai hänen esihenkilö
Työsuojelupakki	Lähiesihenkilö ja työntekijä	Aina tarvittaessa	Lähiesihenkilön esihenkilö

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

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

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

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on käytössä HaiPron vakavien vaaratapahtumien selvittely -osio, jota voidaan käyttää myös sosiaalihuollossa tapahtuneiden vakavien epäkohtien selvittelyyn. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon kehittämisen tuki -yksiköstä.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista, terveydestä ja arjen turvallisuudesta huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyön Kallion toimipisteessä palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen hoitokontaktinsa sekä tarvittaessa omaisensa, läheisensä, omatyöntekijänsä tai laillisen edustajansa kanssa. Hakemuksen täytyy sisältää lääkärin vapaamuotoinen lausunto, joka sisältää tietoa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn vaikutuksesta asumiseen.

Hakemuksen perusteella mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen sosiaalityöntekijät ovat yhteydessä asiakkaaseen ja/tai lähettävään tahoon ja toteuttavat palvelutarpeen arvioinnin. Palvelutarpeen arvioinnin selvittämisessä keskeistä on fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arvioinnin, ylläpitämisen ja edistämisen sekä kuntoutumisen mahdollisuuksien selvittäminen. Palvelutarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti moniammatillisesti ja lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys tuen tarpeistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten esimerkiksi terveydentilan epävakaumus, turvattomuus ja sosiaalisten kontaktien vähyys.

Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan asiakkaiden haastattelujen, asiakkaan tilanteen tuntevan hoitokontaktin sekä mahdollisesti muiden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten lausuntojen sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) avulla. Palvelutarvetta arvioidessa selvitetään asiakkaan tilanteeseen vaikuttava läheisverkosto, elämänhistoria, toimintakyky, arjessa selviytyminen ja avuntarve, taloudellinen tilanne, päihteiden käyttö sekä muut olennaiset asumisessa selviytymiseen vaikuttavat sosiaaliset asiat. Palvelutarvetta arvioidaan myös sen perusteella, miten itsenäisesti asiakas selviytyy päivittäisissä toiminnoissa ja millaista tukea asiakas päivittäisiin toimintoihinsa tarvitsee. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä arvioidaan, onko asiakas tuetun-, yhteisöllisen- vai ympärivuorokautisen asumisen piirissä. Asiakkaiden kotona mielenterveysasiakkaiden asumispalveluja järjestetään mielenterveysasiakkaiden lähityön avulla, mutta palveluja ostetaan myös eri säätiöiltä ja yksityisiltä palveluntuottajilta. Asiakkaan terveydentilan, toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seurannan tukena on mahdollisuus moniammatillisen tiimin konsultaatioon.

4.3.2 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Tartuntatautilaki 17 § velvoittaa, että terveyden- ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Kaikissa palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen "Tavanomaiset varotoimet" -ohjetta ja muita hygieniaohteita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyön Kallion toimipisteen avopalveluissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyön Kallion toimipisteen palveluissa asiakaskohtaisissa noudatetaan THL:n tavanomaisia varotoimia. Tavanomaisten toimenpiteiden ydinalueita ovat hyvä

käsihygienia, suojainten oikea käyttö tarvittaessa sekä turvalliset toimintatavat. Infektioturvallisuutta koskevat tarkat ohjeet ovat henkilöstön saatavilla Sotepen intrassa. Asumisen tuen Kallion toimipisteissä on tarjolla asiakkaita varten käsihuuhdetta.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Ei koske toimipistettä.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Ei koske toimipistettä.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen Kallion avopalveluiden toimipisteessä on ensiapukaappi, joka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti. Yksiköiden lääkinnälliset laitteet rekisteröidään erilliseen lääkinnällisten laitteiden rekisteriin. Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti.

Työyksikön nimetty vastuhenkilö: hallintoassistentti

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Sosiaalipalveluja myönnetään hyvinvointialueen asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluihin hakeutuminen tapahtuu Asumisen tuen sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvion ja SAS-toiminnan kautta (SAS= Selvitys, Arviointi, Sijoitus). Asumispalveluihin pääseminen edellyttää aina asumisen tuen myönteistä SAS-päätöstä (selvitä-arvioi-sijoita).

Asumispalveluihin pääsemiseksi asiakkaan sosiaalihuollon vastuutyöntekijä suositellaan käyttämään Apotissa olevaa hakemusta "Työikäisten palvelujen hakemus mielenterveysasiakkaiden asumispalveluun" (HEL TYIPA ASTU ARSMIET). Jos sähköistä hakemusta ei ole mahdollista käyttää, asumispalvelua haetaan arvio asumispalvelujen tarpeesta - mielenterveysasiakkaat paperisella lomakkeella, joka toimitetaan kirjainjaon mukaiselle sosiaalityöntekijälle.

Hakemuksen liitteeksi asiantuntijalausunnoksi tarvitaan lääkärinlausunto, jonka toimitustapa ja päivämäärä merkitään hakemukseen. Lääkärinlausunnon tulisi löytyä Apotista terveydenhuollon rekisteristä tai paperisen lomakkeen liitteenä.

Kun asiakkaan tuen tarve muuttuu asumispalvelussa, tulisi asumisyksiköstä toimittaa lausunto asiakkaan tilanteesta kirjainjaon mukaiselle sosiaaliohjaajalle. Sosiaaliohjaaja vie hakemuksen arviointi- ja sijoitustyön konsultaatiokokoukseen, jossa asiakkaalle määritellään tuen tarvetta vastaava asumispalvelu (tuettu, yhteisöllinen tai ympärivuorokautinen palveluasuminen). Sosiaaliohjaaja asettaa asiakkaan palvelutarvetta vastaavan asumispalvelun jonoon ja ehdottaa asiakasta palveluntuottajan ilmoittamaan vapaaseen paikkaan, sekä on yhteydessä asiakkaan verkostoon tutustumiskäynnin sopimiseksi.

Sijoitusprosessista vastaa kirjainjaon mukainen sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaajatyöpari. Sosiaalityöntekijä ehdottaa asiakasta palveluntuottajan ilmoittamaan vapaaseen paikkaan ja on yhteydessä asiakkaan verkostoon tutustumiskäynnin sopimiseksi. Kun asiakas muuttaa asumispalveluun, palveluntuottaja ilmoittaa kirjainjaon mukaiselle sosiaaliohjaajalle muuttopäivän. Arviointi- ja sijoitustyön sosiaaliohjaaja osallistuu asiakkaiden ensimmäisten toteuttamissuunnitelmien tekemiseen, jos asiakkaalla ei ole aktiivista sosiaalityötä muissa palveluissa.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Asumisen tuen Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluiden arviointi- ja sijoitustyöryhmässä asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi ja palvelun toteuttamissuunnitelmia. Asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa tavoitteena on löytää asiakkaalle soveltuva asumisratkaisu. Asumispalvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa tavoitteena on tukea asiakasta saavuttamaan asumisessaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

5.3 Kirjaaminen

1.1.2024 voimaan tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä eli asiakastietolaki. Sen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirja tulee laatia ja tallentaa viivytyksettä.

Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden asumispalveluiden arviointi- ja sijoitustyöryhmässä kirjataan sosiaalihuollon Apottiin päivittäin asiakkaasta tarvittavat tiedot. Uusille asiakkaille tehdään palvelutarpeenarviointi, jonka perusteella asiakkaalle tehdään palvelupäätös, yhteenveto lähetetään asiakkaalle Apotin kautta. Asiakkaan asumisesta laaditaan toteuttamissuunnitelma, joka kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa Apottiin ja sitä päivitetään sovitusti. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kuntoutumista tukevat toiminnot. Lisäksi huolehditaan siitä, että asiakas on tietoinen kirjaamisesta ja että hänellä on oikeus tutustua itseään laadittaviin kirjauksiin. Kirjaukset tehdään ja tallennetaan viivytyksettä. Sotepen intrasta löytyy käsikirjoja ja kohteja kirjaamisen tueksi.

Sosiaalihuollon kirjaaminen on muutoksessa, sillä rakenteisten asiakirjojen käyttö on velvoittavaa viimeistään 1.9.2026, kun asiakastietolain mukaan asiakastiedot tulee

tallentaa Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Keskeiset kirjaamisen ohjeet ja kirjaamisopas.

5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyössä. Asiakkaalla on oikeus ilmaista oma mielipide asumispalvelunsa suunnittelussa ja sijoituksessa. Asiakkaalla on oikeus myös valittaa hänelle tehdystä viranhaltijan päätöksestä. Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä tehty kirjaukset.

Asumisen tuen Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyössä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

5.5 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asumisen tuen Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluiden arviointi- ja sijoitustyössä on asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen esimerkiksi asumispaikan valinnan suhteen.

5.6 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyön Kallion toimipisteen palveluista annetaan palautetta internetin kautta [Anna palautetta hoidosta tai palvelusta | Helsingin kaupunki](#). Palautteet käsitellään Helsingin palvelulupauksen mukaisesti 5 arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Jokaisessa asumisen tuen toimintayksikössä pitää olla palautemahdollisuus, joka sopii asiakkaille. Palautteista tehdään raportteja, joita julkaistaan Helsingin sote:n internet-sivuilla neljä kertaa vuodessa <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

5.7 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- neuvoa ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos asiakas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Palvelu on luottamuksellista, puolueetonta ja maksutonta. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon, eikä neuvo Kelaan, työllisyyspalveluun tai edunvalvontaan liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä Helsingin kaupungin sivujen yhteydenottomakkeella ([YHTEYDENOTTOLOMAKE, 1/1, Yhteydenotto sosiaali- ja potilasasiavastaavaan](#)), suojatulla sähköpostilla ja postilla. Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta [Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Helsingin kaupunki](#).

Asiakasneuvonta puhelinnumerossa 09 3104 3355

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

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

5.8 Muistutukset ja kantelut

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun hän voi tehdä asiasta muistutuksen sosiaali- ja terveystoimeen. Muistutuksen voi tehdä myös omainen, läheinen tai laillinen edustaja, jos asiakas tai potilas ei itse kykene tai jos hän on kuollut. Muistutus tehdään yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä joko vapaamuotoisena kirjeenä, muistutuslomakkeella ([Hoitoon tai kohteluun liittyvä muistutus - Anmärkning mot vården eller bemötandet](#)) tai erityistilanteissa suullisesti. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön, ja siinä on hyvä mainita niiden henkilöiden nimet ja/tai asema, joiden toimintaa muistutus koskee. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, noin kuukaudessa tai laajempia selvityksiä vaativan muistutuksen käsittelyssä noin 1–2 kuukautta. Muistutukseen annetaan perusteltu vastaus, josta selviää, miten muistutustilannetta on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin muistutus on johtanut. Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esimerkiksi potilaan oikeus potilasvahinkokorvaukseen tai vahingonkorvaukseen tai terveydenhuollon henkilökuntaa koskeva kurinpitomenettely, neuvotaan potilasta, miten hän saa asian vireille.

Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”.

Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Mielenterveysasiakkaiden asumisen tuen yksikön päällikkö vastaa muistutusten koordinoinnista ja käsittelyprosessin etenemisestä. Muistutuksiin pyydetään tarvittavat lausunnot ja muistutuksista tehdään tarvittavat kehittämisen toimenpiteet.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi, geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Näissä tehtävissä toimiminen edellyttää Valviran myöntämää laillistusta tai nimikesuojausta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen palvelukseen ottamista, että työntekijällä on tehtävään vaadittava tutkinto ja että hänet on rekisteröity Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) rekisteriin. Tämä vaatimus koskee sekä laillistettuja että nimikesuojattuja ammattihenkilöitä. Sama velvoite sisällytetään myös ostopalveluja koskeviin tarjouspyyntöihin.

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmässä työskentelee yksi johtava sosiaalityöntekijä, kolme sosiaalityöntekijää sekä kolme sosiaaliohjaajaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstön kelpoisuus- ja rekisteröintivaatimukset täyttyvät.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa ammattihenkilöiden kelpoisuusvaatimukset määritellään ja ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksissa. Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan rekrytointivaiheessa. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään säännöllisellä koulutuksella, ja toteutuneita koulutuksia seurataan vuosittain.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Johtava sosiaalityöntekijä	1	
Sosiaalityöntekijä	3	
Sosiaaliohjaaja	3	
Yhteensä	7	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmän perehdytyksen kokonaisuudesta vastaa esihenkilö, mutta uuden työntekijän perehdytykseen osallistuu koko henkilöstö. Esihenkilö vastaa erityisesti uuden työntekijän perehdyttämisestä Helsingin soteen tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin ja varmistaa, että kaikki työntekijät ovat suorittaneet pakolliset koulutukset.

Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmä Apotin tekniset ohjeet löytyvät Apotti-oppaasta, ja esihenkilö varmistaa, että uudet työntekijät ovat suorittaneet pakolliset Apotti-koulutukset. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

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

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

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Helsingin kaupunki kiinnittää huomiota henkilöstön hyvinvointiin sekä veto- ja pitovoimaan. Työhyvinvoinnin tueksi henkilöstölle on tarjolla muun muassa ohjattua henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu (ePassi), työmatkaetu, kohtuuhintainen lounas, henkilöstökassa, kaupunkipyöräetu, kattavat työterveyshuollon palvelut sekä työnohjausta. Lisäksi monet museot, teatterit, kuntosalit ja uimahallit tarjoavat etuja kaupungin työntekijöille. Oppiva-verkkoympäristössä on saatavilla työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Työntekijöillä käytössään kaksi virka-autoa, joilla mahdollisuus käyttää työaikana työtehtävien hoitamiseen. Työntekijä voi halutessaan hakea työnantajan myöntämää HSL:n asiointilippua työtehtävien hoitamista varten.

Arviointi- ja sijoitustyöryhmässä panostamme uusien työntekijöiden hyvään perehdytykseen, joka on keskeinen tekijä työturvallisuuden ja työn sujuvuuden kannalta. Henkilöstön osallisuutta tuetaan, ja työntekijöitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin. Yhteisössä esihenkilö käy vuosittain onnistumiskeskustelut jokaisen työntekijän kanssa, ja lisäksi järjestetään varttikeskusteluja tarpeen mukaan. Työkyvyn tukemisessa hyödynnetään varhaisen tuen mallia. Yhteisössä on tällä hetkellä säännöllinen työnohjaus.

Hyvistä onnistumisista voidaan palkita kertapalkkioilla, joilla kannustetaan tavoitteiden saavuttamiseen sekä työyhteisön toiminnan ja hyvän työkultuurin vahvistamiseen. Työntekijöillä on mahdollisuus tehdä työtä oman harkintansa mukaan monipaikkaisesti

ja suunnitella työn tekemistä joustavasti. Kunta10- ja Fiilari-kyselyt toteutetaan vuorovuosin.

Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään, jonka avulla käsitellään työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Lisäksi esihenkilö laatii vuosittain työturvallisuusraportin työntekijöiden työturvallisuuskyselyn perusteella. Uudet työntekijät osallistuvat Kallion virastotalon turvallisuuskävelyyn ja tutustuvat turvallisuus- ja pelastusohjeisiin.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen velvoitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta.

Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

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

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä asumisen tuen johtoryhmässä, esihenkilökokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee.

Esihenkilöiden tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan lukitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Sosiaali- ja terveystoimialan johto suosittelee vahvasti, että henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali -ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Työntekijöiden työtilat sijaitsevat Kallion virastotalossa. Arviointi- ja sijoitustyöryhmän jokaisella työntekijällä on käytössään työpiste jaetussa työhuoneessa. Asumisen tuen Kallion työpisteen avopalveluiden henkilökunta työskentelee monipaikkaisesti. Kallion virastotalon aukioloajat asiakkaille ovat arkisin klo 7.45–16, ja henkilökunnalle kulkukortilla käynti arkisin klo 6.30–20. Arviointi- ja sijoitustyöryhmä toimii monipaikkaisesti, ja asiakastapaamiset järjestetään pääsääntöisesti Kallion virastotalon ulkopuolella yhteistyötahojen tiloissa.

Turvallisuus ja varautuminen –yksikkö vastaa valmiussuunnitelmien ylläpitämisestä. Kallion virastotalon vartiointista vastaa Palmia. Toimitilaturvallisuudessa noudetaan Kallion virastotalon ohjeistuksia, jotka löytyvät Helsingin kaupungin intrasta.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Toimipisteen tilat eivät ole terveysturvallisuuden mukaisen omavalvonnan tarkoittamassa käytössä.

7.3 Ympäristötyö

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

Sosiaali-, terveys- pelastustoimialan tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Asumisen tuen yksikössä on nimetty ekotukihenkilö.

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

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

Erityisjätteiden (vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Arviointi- ja sijoitustyöryhmän palveluja käyttäviin asiakasryhmiin sisältyy asiakkuuksia, jotka saattavat aiheuttaa uhkatilanteita henkilöstölle ja muille asiakkaille. Henkilö- ja toimitilaturvallisuutta ylläpidetään muun muassa teknisten turvajärjestelmien avulla.

Soten käyttämiä turvateknisiä järjestelmiä ovat: kulunvalvonta- ja kameravalvontajärjestelmät, murtohälytínjärjestelmät, paloilmioittimet- ja hälyttimet sekä henkilöhälytínjärjestelmät. Suureen osaan kulunvalvontajärjestelmiä liittyy integroituna kokonaisuutena työajanseurantajärjestelmä. Lisäksi kulunvalvontaan liittyvät olennaisena osana toimitilan lukitusjärjestelmät.

Turvallisuus ja varautuminen -yksikön tehtävänä on muun muassa arvioida toimintojen turvallisuuteen liittyviä riskejä, sekä hallintakeinoja riskien hallitsemiseksi.

Riskienhallinnan konkreettisin toimintamuoto on ohjeiden ja käytäntöjen laatiminen sekä toimitilaturvallisuuden arviointi. Turvallisuus ja varautuminen -yksikkö vastaa turvateknisten järjestelmien hallinnoinnista, suunnittelusta ja ylläpitoon liittyvistä kysymyksistä.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Kallion virastotalo vastaa kiinteistön ylläpidosta ja siivouspalvelusta.

7.5.1 Kuljetukset

Ei koske toimipistettä.

7.5.2 Ateriapalvelut

Ei koske toimipistettä.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvonnan seurannasta sovitaan sen osalta, missä rakenteessa toteutumista seurataan, mitä seurataan ja millä tavoin seuranta toteutetaan. Arviointi- ja sijoitustyön omavalvontasuunnitelmassa käytetään sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelmapohjaa. Omavalvontasuunnitelma toimii käytännön työkaluna yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen.

Arviointi- ja sijoitustyöryhmän omavalvontasuunnitelman toteutumista tuetaan, seurataan ja päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Omavalvonnan seurannan avulla varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Tavoitteena on, että

omavalvonta muodostuu osaksi päivittäistä työtä ja että henkilökunta hyödyntää omavalvontasuunnitelmaa palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ennaltaehkäisyssä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja palveluntuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolme kertaa vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportointi toteutetaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa.

Omavalvonnan johtaminen on osa esihenkilön tehtäväkuvaa.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen.

8.2 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäkseen hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

8.3 Viestintä

Yhteisön oma suunnitelma on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yhteisön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

Päivämäärä

Allekirjoitukset

Johtava sosiaalityöntekijä

Arviointipäällikkö

The logo consists of the word "Helsinki" in a blue, sans-serif font, enclosed within a blue outline that resembles a speech bubble or a stylized map of the city.

Helsinki

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala

Sosiaali- ja
terveyspalvelut

Osoite ja yhteystiedot:
PL 6000,
00099 Helsingin kaupunki

www.hel.fi/sote-palvelut