



# OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asumisen tuki

Kallion toimipisteen avopalvelut

Helsinki

# Sisällys

## TIIVISTELMÄ

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>7</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	7
1.2.	Yksikön tiedot	9
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>10</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	11
3.2	Varautuminen ja valmius	11
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	11
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>11</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	12
4.1.1	Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	13
4.1.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	13
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	14
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	14
4.3.1	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	14
4.3.2	Ravitsemus	15
4.3.3	Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	15
4.4	Lääkehoito	15
4.4.1	Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen	15
4.4.2	Rajattu lääkevarasto	15
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	15
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>16</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	16
5.2	Asiakkaan palvelun suunnittelu	16
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus	16
5.4	Asiakkaiden ja läheisten osallisuus	17
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	17
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	17
5.7	Muistutukset ja kantelut	18
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>18</b>
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	19
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	20
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	20
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	20
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>21</b>
7.1	Toimintaympäristö	21
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	22
7.2.1	Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät	22
7.2.2	Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy	22
7.3	Ympäristötyö	22
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	22
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	22
7.5.1	Kuljetukset	22

7.5.2 Ateriapalvelut.....	22
<b>8 Omavalvonnann seuranta .....</b>	<b>22</b>
8.1 Raportointi.....	23
8.2 Arkistointi ja viestintä .....	23
8.3 Suunnitelman hyväksyntä .....	23

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Asumisen tuki, Kallion toimipisteen avopalvelut
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	<p>Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan organisaattiorakenne on:  toimiala: Sosiaali-, terveys- ja pelastus  palvelukokonaisuus: Terveys- ja päihdepalvelut  palvelu: Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut  yksikkö: Asumisen tuki  alaysikkö: Asunnottomien ja mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut  työyksikkö: Arviointi- ja sijoitustyö asunnottomat ja mielenterveysasiakkaat, lähityö asunnottomat ja mielenterveysasiakkaat, pienasuntotyö, jonotyö</p>
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	<p>Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa suunnitelmaa koskevasta toiminnasta vastaava esihenkilö. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.</p>
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKIÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE</b>	<p>Asunnottomien tuetun asumisen vastaava päällikkö: Maria Lindblom, tuetun asumisen päällikkö, p. 09 310 43742, <a href="mailto:maria.lindblom@hel.fi">maria.lindblom@hel.fi</a></p> <p>Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluista vastaava päällikkö: Satu Tuomainen, arviointipäällikkö, p. 09 310 43740, <a href="mailto:satu.tuomainen@hel.fi">satu.tuomainen@hel.fi</a></p> <p>Työryhmien esihenkilöt:  Arviointi- ja sijoitustyö asunnottomat  Johtava sosiaalityöntekijä Tiina Ranta  9 sosiaalityöntekijää  2 SAS-sijoittajaa</p> <p>Asumisen tuen jonotyö  Johtava sosiaaliohjaaja Jenni Ristiluoma  5 sosiaaliohjaajaa  2 sairaanhoitajaa</p> <p>Pienasuntotyö  Johtava sosiaaliohjaaja Roope Rokosa  8 sosiaaliohjaajaa  1 asuntokoordinaattori  1 sairaanhoitaja  2 ohjaajaa  1 autonkuljettaja</p> <p>Tuetun asumisen lähityö  Johtava sosiaalityöntekijä Juha Suvanto  15 sosiaaliohjaajaa</p>

	<p>Arviointi- ja sijoitustyö mielenterveysasiakkaat Arviointipäällikkö Satu Tuomainen 3 sosiaaliohjaajaa 1 sosiaalityöntekijä</p> <p>Mielenterveysasiakkaiden lähityö Arviointipäällikkö Satu Tuomainen 3 sosiaaliohjaajaa 1 projektiasiantuntija</p>
--	---

### SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Stöd för boende, Berghälls ämbetshus
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	<p>Organisationsstrukturen för social-, hälso- och räddningsbranschen är: Bransch: Social, hälsa och räddning servicepaket: Hälso- och missbrukstjänster service: Boende-, kris- och missbrukstjänster enhet: Stöd för boende</p> <p>Underenhet: Boendetjänster för hemlösa och mentalvårdsklienter</p> <p>Arbetsenhet: Bedömnings- och placeringsarbete hemlösa och mentalvårdsklienter, närarbete hemlösa och mentalvårdsklienter, smålägenhetsarbete, köarbete</p>
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Den handledare som ansvarar för verksamheten i anslutning till planen ansvarar för att egenkontrollplanen upprättas. Hela personalen deltar i att ta fram planen. Planen uppdateras årligen eller vid behov oftare efter väsentliga förändringar i verksamheten.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR</b>	<p>Ansvarig chef för stödboende för hemlösa: Maria Lindblom, chef för stödboende, sid. 09 310 43742, maria.lindblom@hel.fi</p> <p>Ansvarig chef för boendetjänster för psykiska klienter: Satu Tuomainen, bedömningsansvarig, sid. 09 310 43740, satu.tuomainen@hel.fi</p> <p>Ledare för arbetsgrupper: Bedömnings- och placeringsarbete för hemlösa Ledande socialarbetare Tiina Ranta 9 socialarbetare 2 SAS-investerare</p> <p>Köarbete till stödboende Ledande socialarbetare Jenni Ristiluoma 7 socialhandledare 2 sjuksköterskor</p> <p>Lägenhetsarbete Ledande socialhandledare Roope Rokosa 8 socialhandledare</p>

	<p>1 boendeplacerare 1 sjuksköterska 2 instruktörer 1 bilförare</p> <p>Socialhandledning för stödboende Ledande socialarbetare Juha Suvanto 15 socialhandledare Bedömning och placeringsarbete psykiatriska klienter Bedömningsansvarig Satu Tuomainen 3 socialhandledare 1 socialarbetare</p> <p>Socialhandledning för psykiatriska klienter Bedömningsansvarig Satu Tuomainen 3 socialhandledare 1 projektansvarig</p>
--	--

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Helsingin kaupungin, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan, päihde- ja terveyspalveluiden, asumis-, kriisi- ja päihdepalveluiden, Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluita.

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalvelut ovat tarkoitettu asumiseen tukea tarvitseville asunnottomuustautaisille tai asunnottomuusuhan alla oleville henkilöille ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja tarvitseville täysi-ikäisille henkilöille. Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalvelut järjestävät ja tuottavat asunnottomien, päihderiippuvaisten ja mielenterveysasiakkaiden asumispalveluja ja tukevat asumista eriasteisesti tuetuissa asunnoissa. Asiakkaille järjestettävä avopalveluiden tuki ja kuntoutus perustuvat yksilölliseen, asiakkaan tarpeista lähtevään tuetun asumisen palvelutarpeen arvioon sekä tuetun asumisen toteuttamissuunnitelmaan.

Asumisen tuen asunnottomien asumispalveluihin hakeutuminen tapahtuu Asumisen tuen sosiaalityöntekijän laatiman tuetun asumisen tarpeen arvion ja SAS-toiminnan (=Selvitys, Arviointi, Sijoitus) kautta. Asumisen tuen mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin hakeutuminen tapahtuu kirjallisen hakemuksen kautta, joka käsitellään mielenterveyskuntoutujien palveluasumisen SAS-toiminnassa. Päihdehuollon asumispalveluihin haetaan asumisen tuen tai päihde- ja psykiatriakeskusten kautta.

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 sijoitustyö**

Mielenterveysasiakkaiden arviointi- ja sijoitustyöryhmä huolehtii asiakkaiden sijoittamisesta mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin. Työryhmässä työskentelee arviointipäällikkö, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä.

Arviointipäällikön työtehtäviin kuuluu mm. asiakkaiden hakemusten käsittely mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin. Sosiaaliohjaajien työnkuvaan kuuluu asiakkaiden sijoittaminen asumispalveluun. Sosiaaliohjaaja tapaa asiakkaan / verkoston hakemuksen käsittelyn jälkeen ja tekevät asiakkaalle palvelupäätöksen jonosta ennen varsinaista sijoittumisen palvelupäätöstä. Työryhmän sosiaalityöntekijä selvittää jo asumispalveluihin sijoittuneiden asiakkaiden asumisasiota yhteistyössä asiakkaan verkoston kanssa, jos asiakkaalla on tarve esim. siirtyä kevyempään tai raskaampaan asumispalveluun.

## **Mielenterveysasiakkaiden lähityö**

Mielenterveysasiakkaiden lähityö on asiakkaille kotiin annettavaa palvelua, jossa työskentelee kolme sosiaaliohjaajaa. Työtä tehdään lähi-/etätyönä digitalisaatiota hyödyntäen. Työryhmässä työskentelee projektiasiantuntija vuoden 2025 loppuun, joka kehittää yhteistyössä työryhmän sosiaaliohjaajien ja asiakkaiden kanssa etätuen hyödyntämistä kotiin annettavana palveluna.

## **Pienasuntotyöryhmä**

Pienasuntotyöryhmä huolehtii useissa eri (hajasijoitetuissa) pienasunnoissa asuville asukkaille annettavista palveluista. Pienasuntotyöryhmässä työskentelee johtava sosiaaliohjaaja, sosiaaliohjaajia, sairaanhoitaja, asuntokoordinaattori ja ohjaajia.

Pienasuntotyöryhmän sosiaaliohjaajat tarjoavat tukea asiakkaille, joilla ei ole aktiivista lähityötä asumisen tuelta. Tuki sisältää asumisen häiriöihin reagoimista ja vuokravelan seurantaan ja palveluohjausta esimerkiksi velkojen selvittämiseen, putkiremontteihin liittyvää koordinoitua ja vuokrasopimusten uusimista.

Pienasuntotyöryhmän tukitiimi tarjoaa asiakkaille lisäksi intensiivistä tukea asumiseen ja ohjaa asiakkaita heidän tarvitsemiinsa palveluihin asumisen turvaamiseksi. Tukitiimin sairaanhoitaja avustaa asukkaita terveydenhuollon palveluihin hakeutumisessa.

Asuntokoordinaattori vastaa asumisen tuen asuntokannasta ja huolehtii asiakkaiden asuttamisesta. Työryhmän ohjaajat avustavat lähityö- ja pienasuntotyöryhmien asiakkaita pienissä muutoissa, asunnon tyhjennyksissä ja kalustuksissa. Ohjaajat voivat myös auttaa asumisen tuen asumisyksiköiden asiakkaita esimerkiksi asuntojen tyhjennyksissä.

## **Tuetun asumisen lähityö**

Tuetun asumisen lähityö tarjoaa tukea hajasijoitetuissa tukiasunnoissa (pienasunnot ja solutukiasunnot) asuville asukkaille. Työryhmässä työskentelee sosiaaliohjaaja ja johtava sosiaaliohjaaja.

Sosiaaliohjaajat tukevat asiakkaita asumisen arjessa pääsääntöisesti palveluohjauksen keinoin. Lähityön toteutus suunnitellaan asiakkaan yksilökohtaisen tarpeen ja tilanteen mukaan. Asumisen suunnitelma perustuu arviointi- ja sijoitustyön sosiaalityöntekijän tekemään palvelutarpeen arvioon. Lähityön tavoite on tukea ja valmentaa asiakkaita mahdollisimman itsenäiseen elämään.

## **Jonotyö**

Jonotyö tarjoaa tuetun asumisen jonossa oleville asukkaille sosiaali- ja terveysneuvontaa, matalan kynnyksen palvelutarpeen arviointia sekä suunnitelmallista sosiaaliohjausta. Jonotyössä työskentelee johtava sosiaaliohjaaja, sosiaaliohjaaja ja kaksi sairaanhoitajaa.

Jonotyöryhmän asiakkaana ovat ne tuettuun asumiseen jonottavat asiakkaat, joilla ei ole ollut kontaktia aikuissosiaalityöhön vuoteen, ja asiakkaat, jotka ovat jääneet palveluiden ulkopuolelle. Työskentelyssä asiakkaiden kokonaistilanne arvioidaan yksilöllisesti ja asiakkaat ohjataan heidän tarpeidensa mukaisten palveluiden piiriin. Jonotyön työntekijät työskentelevät jalkautuen, asiakasta saattaen ja ohjaten, sekä osallistuen asiakkaan verkostoihin. Työtä tehdään itsenäisesti, parityönä, moniammatillisessa työryhmässä sekä organisaation rajat ylittävissä verkostoissa.

## **Arviointi- ja sijoitustyö asunnottomat**

Asunnottomien arviointi- ja sijoitustyö huolehtii asunnottomien sekä asunnottomuuden uhan alla olevien yli 18-vuotiaiden asiakkaiden sekä lapsettomien pariskuntien tuetun asumisen palvelutarpeen arvioinnista, asunnottomien asumispalveluihin sijoittamisesta ja osan asiakkaista aikuissosiaalityöstä. Arviointi- ja sijoitustyöryhmässä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijöitä ja SAS-sijoittajia.

Sosiaalityöntekijät vastaavat asiakkaiden tuetun asumisen palvelutarpeen arvioinnista ja toimivat asumisen tuen asumispalveluiden piirissä asuvien (Vanhan viertotien asumisyksikkö,



Brahen asuintalo, Kulosaaren asuinyhteisö, Pakilan tukikoti) asiakkaiden sosiaalihoitolaik mukaisina omatyöntekijöinä. Arviointi- ja sijoitustyön SAS-sijoittajien työkuvaan kuuluvat asiakkaiden sijoittaminen asumispalveluihin sekä tuetun asumisen jonojen koordinointi ja hallinnointi.

## 1.2. Yksikön tiedot

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalvelut kuuluvat on Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan (sotepe) alaisuuteen. Sotepe on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta. Asumisen tuen palvelukokonaisuus kuuluu sotepen terveys- ja päihdepalveluiden alaisiin asumis-, kriisi- ja päihdepalveluihin.

Toimintayksikön nimi: Asumisen tuki  
Yksikön katuosoite: Toinen linja 4 H  
Postinumero: 00099 Helsingin kaupunki  
Postitoimipaikka: PL 8660

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden vastuuhenkilöt:

Lindblom Maria, tuetun asumisen päällikkö  
Vastuulla asunnottomien asumispalvelut  
p. 0931043742, [maria.lindblom@hel.fi](mailto:maria.lindblom@hel.fi)

Tuomainen Satu, arviointipäällikkö  
Vastuulla mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut  
p. 0931043740, [satu.tuomainen@hel.fi](mailto:satu.tuomainen@hel.fi)

Työryhmien vastuuhenkilöt:

Tiina Ranta, johtava sosiaalityöntekijä  
Arviointi- ja sijoitustyö asunnottomat  
p. 09310 43640, [tiina.ranta@hel.fi](mailto:tiina.ranta@hel.fi)

Jenni Ristiluoma, johtava sosiaaliohjaaja  
Asumisen tuen jonotyö  
p. 0931015441, [jenni.ristiluoma@hel.fi](mailto:jenni.ristiluoma@hel.fi)

Roope Rokosa, johtava sosiaaliohjaaja  
Pienasuntotyö  
0931043631, [roope.rokosa@hel.fi](mailto:roope.rokosa@hel.fi)

Juha Suvanto, johtava sosiaaliohjaaja  
Tuetun asumisen lähityö  
p. 0931043747, [juha.suvanto@hel.fi](mailto:juha.suvanto@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. Esimiehet vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveystoimialojen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveystoimialat pelaavat hyvin yhteen, asiain painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena on parantaa yhtäaikaista palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

## 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. Asumisen tuen sisäisellä valvonnalla ja riskienhallinnalla tuetaan strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteutumista.

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluille asetettuja laatuvaatimuksia on kuvattu myös Helsingin kaupungin asunnottomuuden poistamisen toimintasuunnitelmassa 2023–2025 ja ”Toimiva asumispalvelu mielenterveysasiakkaiden asumispalvelustrategiassa”, joissa molemmissa on määritelty työtapoja ja säännöllisesti seurattavia mittareita.

Asumisen tuen palveluiden laadun 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: vaarojen arviointi

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden 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 ennakkoon 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. Asumisen tuki noudattaa Kallion virastotalon suunnitelmia ja yleisiä ohjeistuksia.

### 3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden henkilökisteri 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>)

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\\_tietosuojakäsikirja\\_A4.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet-019/Kaupunginkanslia/julkaisut/HKI_tietosuojakäsikirja_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](mailto:sote.tietosuoja@hel.fi)

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Tietosuojavastaava

Kaupunginkanslia

Hallinto-osasto

PL 1

00099 Helsingin kaupunki

tietosuoja(a)hel.fi

## 4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan esimerkiksi potilas- ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta 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 terveystalveluja 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.

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden 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	Vähintään kerran kuukaudessa ja aina tarvittaessa	Työryhmän lähiesihenkilö tai hänen esihenkilö

	yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia		
Työsuojelupakki	Lähiesihenkilö ja työntekijä	Aina tarvittaessa	Lähiesihenkilön esihenkilö

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian mukaisesti vakavien vaaratapahtumien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja 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 huolehtiminen

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluissa palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti moniammatillisesti. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan 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 esimerkiksi terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus ja sosiaalisten kontaktien vähyys.

Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan haastattelujen ja asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) avulla. Palvelutarvetta arvioidaessa selvitetään asiakkaan perhe- ja ihmissuhteet sekä läheisverkosto, elämänhistoria, toimintakyky, arjessa selviytyminen ja avuntarve, taloudellinen tilanne, päihteiden käyttö sekä muut olennaiset asumisessa selviytymiseen vaikuttavat

sosiaaliset asiat. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä arvioidaan, onko asiakas paljon palveluja tarvitseva ja yhteistyöasiakas vai huolenpitoasiakas.

Asiakkaiden kotona asumista tuetaan asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluissa lähi- ja digietäytön avulla. Palvelutarvetta arvioidaan myös sen perusteella miten itsenäisesti asiakas selviytyy päivittäisissä toiminnoissa ja millaista tukea asiakas päivittäisiin toimintoihinsa tarvitsee. Asiakkaan terveydentilan, toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seurannan tukena on mahdollisuus moniammatillisen tiimin konsultaatioon.

#### **4.3.2 Ravitsemus**

Ei koske toimipistettä.

#### **4.3.3 Tartuntatauti- 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 hygieniaoheja tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluissa asiakaskohtaamisissa 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**

Ei koske toimipistettä.

##### **4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen**

Ei koske toimipistettä.

##### **4.4.2 Rajattu lääkevarasto**

Ei koske toimipistettä.

#### **4.5 Laite ja tarviketurvallisuus**

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.

Lisätiedot [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto: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.

Asunnottomien asumispalveluihin hakeutuminen tapahtuu Asumisen tuen sosiaalityöntekijän tekemän tuetun asumisen 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 voi varata ajan tuetun asumisen palvelutarpeen arvioon asumisen tuen arviointi- ja sijoitustyöryhmän sosiaalityöntekijälle tai täyttää hakemuksen tuetun asumisen palvelutarpeen arvioon Apotissa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas voi myös itse varata ajan arvioon tai hän voi saada apua arvioon pääsemiseen yhteistyökumppanien tai jalkautumisen kautta. Ohjaustilanteissa voi olla yhteydessä myös Astun neuvontanumeroon p. 09 310 22530. Neuvontanumero on toiminnassa ma, ke ja pe klo 9-15.

Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluihin hakeutuminen tapahtuu kirjallisen hakemuksen kautta, joka käsitellään mielenterveyskuntoutujien toiminnassa.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma, joka sisältää asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluissa toteutettavan toimeentulotukityön omavalvonnan.

### **5.2 Asiakkaan palvelun suunnittelu**

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluissa asiakkaille tehdään asumispalveluiden palvelutarpeen arviointeja ja asiakassuunnitelmia. Asumispalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa tavoitteena on löytää asiakkaalle soveltuva asumisratkaisu. Asiakassuunnitelman laatimisessa tavoitteena on tukea asiakasta saavuttamaan asumisessaan elämänlaadulle ja toimintakyvyille asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

### **5.3 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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden eri työprosesseissa. Asiakkaalla on oikeus ilmaista oma mielipide asumispalvelunsa suunnittelussa ja sijoituksessa. Asiakkaalla on oikeus myös valittaa hänelle tehdystä viranhaltijan päätöksestä. Asiakkaalla on oikeus pyytää hänestä tehdyt kirjaukset.



Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

## 5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

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

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden asiakastyössä kerätään kuhunkin työskentelymuotoon soveltuen säännöllistä asiakaspalautetta (asiakastyytyväisyyskyselyt, spontaani palautteen kerääminen). Palautetta käytetään toiminnan ja omavalvonnan kehittämisessä.

## 5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluista annetaan palautetta internetin kautta. 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 sotepen internet-sivuilla neljä kertaa vuodessa <https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

## 5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos asiakas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. 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.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355  
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>  
Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi)  
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta [www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Muistutus tehdään yksikön 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. 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. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

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 ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattu sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa toimintayksiköissä esimies vastaa siitä, että toiminnassa on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
<b>Mielenterveysasiakkaiden arviointi-, sijoitus- ja lähityö</b>		
Arviointipäällikkö	1	
Arviointi- ja sijoitustyön sosiaalityöntekijä	3	
Arviointi- sijoitustyön sosiaaliohjaaja	3	
Mt-lähityö, sosiaaliohjaaja	1	
<b>Asunnottomien arviointi- ja sijoitustyö</b>		
Tuetun asumisen päällikkö	1	
Johtava sosiaalityöntekijä	1	
Sosiaalityöntekijä	9	
SAS-sijoittaja	2	
<b>Pienasuntotyöryhmä</b>		
Johtava sosiaaliohjaaja	1	
Sosiaaliohjaaja	8	
Ohjaaja	2	
Sairaanhoitaja	1	
Auton kuljettaja	1	
Asuntokoordinaattori	1	
<b>Jonotyö</b>		
Johtava sosiaaliohjaaja	1	
Sosiaaliohjaaja	7	
Sairaanhoitaja	2	

<b>Tuetun asumisen lähityö</b>		
Johtava sosiaaliohjaaja	1	
Sosiaaliohjaaja	15	
Yhteensä	73	

### 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Jokainen uusi työntekijä on velvollinen suorittamaan kaupungin yhteisen tietosuojatentin. Tietosuojatentin suorittamista työntekijä saa todistuksen. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö 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

Työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä tehdään vuosittain fiilari, Kunta10 kyselyin. Tulokorttiin nostetaan näistä kyselyistä seurattavia asioita. Onnistumiskeskustelut järjestetään vuosittain, jossa kartoitetaan työhyvinvointiin liittyvät asiat. Lisäksi on tyhytoiminta, tuetaan psykologista turvallisuutta, yhteiskehittämispäivät, hetipurku, kaupungin yhteiset työhyvinvointia tukevat toimet mm. kulttuuri- ja liikuntaetu, sekä liikuntapalvelut.

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluissa noudatetaan Kallion virastotalon turvallisuussuunnitelmaa. Asiakastyötä tekeillä on käytössä hälytyslaitteet. Asiakastyötä tekeillä on työhuoneissa huomioitu poistumismahdollisuus. Kulunvalvontakamerat on asennettu H-portaan aulaan sekä virastotalon käytäville, joita aulan vartija seuraa.

### 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 veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta.

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

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. 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, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusvelvoite koskee. Esimiesten 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 koulutusopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Sosiaali- ja terveystoimialan johto suosittelee vahvasti, että henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan 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. Työtiloissa otetaan vastaan asiakkaita ja verkostoja sekä tehdään toimistotyötä. Lisäksi vastaanotossa työskentelee yksi vartija. Kallion virastotalo on avoinna klo 8-16.

Asumisen tuen Kallion työpisteen avopalveluiden henkilökunta työskentelee monipaikkaisesti. Jokaisella työntekijällä on käytössään yksi työpiste. Työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken on edistetty ja tilojen yhteiskäyttöä on tehostettu.

Kotiin annettavassa palvelussa työntekijät käyvät asiakkaiden kotona.

Digietäpalvelut toteutetaan Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeita noudattaen. Etäpalveluiden toteutuksessa käytetään Teamsiä sekä Apotin VideoVisit vastaanottoa.

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden käytössä olevia toimitilat arvioidaan ja tarkistetaan kerran vuodessa. Asumisen tuen turvallisuusvastaavat on nimetty, jotka huolehtivat vaaratilanteissa, että henkilökunta tarvittaessa poistuu virastotalosta. Toimitiloja koskevat epäkohtailmoitukset tehdään tarpeen mukaan ja käsitellään toimintaohjeiden mukaisesti.

## **7.2 Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta**

Toimipisteen tilat eivät ole Terveysturvajärjestelmän mukaisen omavalvonnan tarkoittamassa käytössä.

### **7.2.1 Toiminnan terveysturvajärjestelmän mukaiset riskitekijät**

Ei koske toimipistettä.

### **7.2.2 Terveysturvajärjestelmän mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy**

Ei koske toimipistettä.

## **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 Kallion toimipisteen avopalveluihin 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 (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa.

## **7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut**

Kallion virastotalon henkilökunnalla on asiakastyössä käytössä turva- ja kutsulaitteet, jonka kutsuun vastaa tarvittaessa H-portaan vartija. Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden henkilökunta noudattaa myös yhteistä Kallion virastotalon suunnitelmaa turvallisuuteen liittyvistä teknologisista ratkaisuista.

## **7.5 Tukipalvelut ja alihankinta**

Kallion virastotalo vastaa kiinteistön ylläpidosta ja siivouspalvelusta.

### **7.5.1 Kuljetukset**

Työntekijöillä käytössään kaksi virka-autoa, jotka mahdollistavat asukaskuljetusten tekemisen.

### **7.5.2 Ateriapalvelut**

Ei koske toimipistettä.

## 8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on osa esihenkilön tehtävänkuvaa. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta, jonka perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

### 8.1 Raportointi

Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan tietoa ja palautetta useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä.

Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään työryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja sotepe:n valvontatyöryhmässä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan yhtenäisesti kolme kertaa vuodessa.

### 8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Asumisen tuen Kallion toimipisteen avopalveluiden omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa paperiversiona toimipisteen tiloissa, esim. ilmoitustaululla.

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

### 8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Helsingissä 24.2.2025

Maria Lindblom, tuetun asumisen päällikkö

Satu Tuomainen, arviointipäällikkö

Taru Neiman, asumisen tuen päällikkö

**Helsinki**

**Helsingin kaupunki  
Sosiaali-, terveys- ja  
pelastustoimiala  
Terveys- ja päihdepalvelut  
Asumis-, kriisi- ja  
päihdepalvelut  
Asumisen tuki**

Osoite ja yhteystiedot:  
Toinen linja 4 h  
00530 Helsinki  
[www.hel.fi](http://www.hel.fi)