

Etuuskäsittelyn omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	4
1.1	Palvelun kuvaus	4
1.2	Yksikön tiedot	4
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3	Riskien hallinta	5
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	5
3.2	Varautuminen ja valmius	5
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	6
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	6
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	7
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	7
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	8
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	9
4.3.1	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	9
4.4	Lääkehoito	9
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	9
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	9
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	9
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	10
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	10
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	10
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	10
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	10
5.7	Muistutukset ja kantelut	11
6	Henkilöstö	11
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	11
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	12
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	12
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	12
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	13
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	13
7.1	Toimintaympäristö	13
7.2	Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta	14
7.3	Ympäristötyö	14
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	14
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	14
8	Omavalvonnan seuranta	14
8.1	Raportointi	14
8.2	Arkistointi ja viestintä	15
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	15

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Pohjoisen aikuissosiaalityö Etuuskäsittely 1, Etuuskäsittely 2, Hakemusten vastaanotto- ja lajittelu
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Tiimeissä vastataan toimeentulotukihakemusten vastaanotosta ja lajittelusta eli kohdentamisesta edelleen hakemusten käsittelystä ja päätöksenteosta vastaaville yksiköille. Vastuulla on myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen puhelinneuvonta. Lisäksi etuuskäsittelyssä käsitellään ja tehdään päätökset osasta täydentävän toimeentulotuen hakemuksista. Em. neuvonnan osalta palvelu on kohdennettu kaikille täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen neuvontaa ja ohjausta tarvitseville. Hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon osalta asiakasrakenne koostuu pääsääntöisesti perustoimeentulotuen saajista, jotka hakevat lisäksi täydentävää toimeentulotukea.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Oma-avontaa toteutetaan ja seurataan tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Lähiesihenkilöt johtavat sosiaalityöntekijät Petri Peitola, Marja Salminen ja Felix Holmberg ovat omavalvonnan vastuuhenkilöitä. Heidän lisäksi tiimeissä työskentelee yhteensä 32 etuuskäsittelijää.

1 Palveluntuottaja

1.1 Palvelun kuvaus

Omaavontasuunnitelma koskee etuuskäsittelyn kaikkia kolmea tiimiä. Tiimeissä vastataan toimeentulotukihakemusten vastaanotosta ja lajittelusta eli kohdentamisesta edelleen hakemusten käsittelystä ja päätöksenteosta vastaaville yksiköille. Vastuulla on myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen puhelinneuvonta. Lisäksi etuuskäsittelyssä käsitellään ja tehdään päätökset osasta täydentävän toimeentulotuen hakemuksista. Em. neuvonnan osalta palvelu on kohdennettu kaikille täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen neuvontaa ja ohjausta tarvitseville. Hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon osalta asiakasrakenne koostuu pääsääntöisesti perustoimeentulotuen saajista, jotka hakevat lisäksi täydentävää toimeentulotukea.

1.2 Yksikön tiedot

Pohjoisen aikuissosiaalityö

Hakemusten vastaanotto- ja lajittelu, Etuuskäsittely 1 ja Etuuskäsittely 2.

PL 8320

00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Käyntiosoite: Suursuonlaita 1, 00630 Helsinki

Toiminnan vastuuhenkilöt.

Toimintayksikön esihenkilöt

Johtava sosiaalityöntekijä Felix Holmberg

Puh. 09 31062387, sähköposti felix.holmberg(a)hel.fi

Johtava sosiaalityöntekijä Marja Salminen

Puh. 09 31043944, sähköposti marja.salminen(a)hel.fi

Johtava sosiaalityöntekijä Petri Peitola

Puh. 099 31043926, sähköposti petri.peitola(a)hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Etuskäsittelyssä noudatamme Helsingin kaupunkiyhteisiä arvoja, jotka ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. 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 terveystoimialalla toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteenamme on huolehtia asukkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut.

Ks. Myös kaupunkitasoinen toimeentulotukityön omavalvontasuunnitelma.

3 Riskien hallinta

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa etuskäsittelyn esihenkilöt ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat sähköisessä järjestelmässä nimeltään Työsuojelupakki. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Etuskäsittelyssä vaarojen arviointi tehdään vuosittain.

Henkilöstö on tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksikön esihenkilöt ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja nimeävät operatiiviset ja muut toimintaan, mm. tiloihin, liittyvät riskit, arvioivat niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laativat ohjeet eri tilanteita varten. Samalla selvitetään ja kuvataan keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteissa.

3.2 Varautuminen ja valmius

Suursuon virastotalossa, jossa etuskäsittely toimii, on tehty yhteinen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, jonka sisällöstä ja ajantasaisuudesta vastaa talotoimikunta. Tässä valmiussuunnitelmassa on ohjeistettu varautuminen ja toiminta mahdollisiin häiriötilanteisiin sekä poikkeusolosuhteisiin. Suunnitelman ajantasaisuus on tarkistettu talotoimikunnan kokouksessa 6.11.2023. Suunnitelmaan sisältyy ohjeet talosta poistumiseen palo- tai muussa hälytyksessä. Poistumista harjoitellaan vuosittain.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Etuuskäsittelyn esihenkilöt huolehtivat uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusilla työntekijöillä DigiABC-valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin. 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 kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Perehdytysmateriaalit löytyvät kaupungin Intrasta ja asiakastietojärjestelmiin liittyen kyseisistä järjestelmistä tai niiden ohjesivuilta. Esihenkilöt valvovat etuuskäsittelyn toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaavat siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen. Esihenkilöiden vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Osaamisen varmistetaan käytännössä säännöllisin väliajoin tiimipalaverissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus käsitellä tietoja asianmukaisesti ja salassapitoa noudattaen. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja oman organisaationsa tietosuojan vastuuhenkilölle. Tähän kannustetaan ja muistutetaan velvollisuudesta säännöllisesti.

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 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaille tuotettavien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29§:n mukaan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Helsingin sosiaali ja terveystalvveluissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.)

Etuuskäsittelyssä tiedotetaan henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Epäkohtailmoittamisen prosessi, käsittelyrakenne ja havaintojen pohjalta toteutettavien kehittämistoimenpiteiden seurannan prosessi tapahtuu ilmoitusjärjestelmiin tehdyn ilmoituksen pohjalta. Vastuu käsittelystä on esihenkilöillä ja heidän esihenkilöllään. Henkilöstöä kannustetaan säännöllisesti muistamaan ilmoitusvelvollisuus ja tekemään tarvittaessa epäkohtailmoituksia.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen 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. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Vastuu käsittelystä on esihenkilöillä ja heidän esihenkilöllään. Henkilöstöä kannustetaan säännöllisesti muistamaan ilmoitusvelvollisuus ja tekemään tarvittaessa vaaratapahtumailmoituksia.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoittamisjärjestelmiin tehdyistä ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tesihenkilölle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirrä käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko tilanne esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely on osa johtamista. Vastuuhenkilön tulee olla tietoinen johtamansa palvelutoiminnan poikkeamista ja

epäkohdista sekä puuttua niihin. Vastuuhenkilön tulee myös siirtää arvionsa perusteella asian käsittely organisaation seuraavalle tasolle.

Työyksikön/tiimin kokouksissa käsitellään oman työyksikön /tiimin tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia

Yksikön (Pohjoisen aikuissosiaalityö) ja etuuskäsittelyn tiimien esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakasturvallisuuden taa ja yksikön toimintaa koskevia epäkohta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimia säännöllisesti, kuitenkin vähintään 4 kertaa vuodessa. Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
Haipro				
SPro	Lähiesihenkilö ja ilmoittaja. Tiimi ja työyhteisö.	Mahdollisimman nopeasti ja joka tapauksessa viikon kuluessa. Lopullisesti käsitelty kahden kuukauden kuluessa.	Lähiesihenkilö ja tarvittaessa ylemmän organisaatiotas on esihenkilöt.	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylemmän organisaatiotason kokoukset.
Työsuojelupakki	Lähiesihenkilö ja ilmoittaja. Tiimi ja työyhteisö.	Mahdollisimman nopeasti ja joka tapauksessa viikon kuluessa. Lopullisesti käsitelty kahden kuukauden kuluessa.	Lähiesihenkilö ja tarvittaessa ylemmän organisaatiotas on esihenkilöt.	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylemmän organisaatiotason kokoukset.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien 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 ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Toimintaohje ”Vakavien vaaratapahtumien selvittely” ohjeistaa selvittelyprosessin tarkemmin. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä.

Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä etuuskäsittelyssä huomioidaan kaikki asianosaiset ja järjestetään tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan lisäksi tilanteessa/prosessissa olleelle työntekijälle. Esihenkilö vastaa tarvittavan tuen järjestämisestä.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) tavoitteina Helsingissä on edistää kaupunkilaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta arjen ympäristöissä. HYTE-työllä edistetään oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta ja asukkaiden mahdollisuuksia osallisuuteen, ehkäistään hyvinvointi- ja terveyseroja, syrjäytymistä ja yksinäisyyttä samoin kuin edistetään tietoon perustuvien ehkäisevien toimintatapojen ja mallien käyttöä ja tuetaan sosiaalisesti, ekologisesti sekä taloudellisesti kestävästä kaupungin kehitystä.

4.3.1 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Hygienitarvikkeiden riittävydestä huolehditaan. Etuuskäsittelyssä käy asiakkaita erittäin vähän hakemusten tullessa käsiteltäväksi pääsääntöisesti sähköisesti. Hakemuksia jättävät asiakkaat/läheiset asioivat asiakasaulassa.

4.4 Lääkehoito

Etuuskäsittelyssä ei ole asiakas- tai potilastyöhön liittyvää lääkehoitoa.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Etuuskäsittelyssä ei ole asiakas- tai potilastyöhön liittyviä lääkinnällisiä laitteita tai tarvikkeita.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat on kuvattu kaupunkitasoisessa toimeentulotukityön omavalvontasuunnitelmassa.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Etuuskäsittelyn työtehtäviin ei kuulu palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laadinta. Alustavaa tuen tarpeen arviointia ja ohjausta tehdään sekä puhelinneuvonnassa että toimeentulotukihakemusten käsittelyn yhteydessä.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Toimialalla on toimintaohje "TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla".

Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta toimeentulotuen hakemisprosessissa on kuvaus kaupunkitasoisessa toimeentulotukityön omavalvontasuunnitelmassa.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Osallisuuden toteutuminen on kuvattu kaupunkitasoisessa toimeentulotukityön omavalvontasuunnitelmassa.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveystoimialalla on mahdollista antaa palautetta useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden ja potilaiden on mahdollista antaa monipuolisesti palautetta toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Asiakkailta kerätään palautetta ja asiakaskokemuksesta saadaan tietoa esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kannustetaan asiakkaita ja asukkaita palautteen antamiseen ja otetaan käyttöön uusia menetelmiä, joilla asiakkaiden osallistaminen palvelukehitykseen olisi arjen työssä entistä helpompaa. Kaupunkiyhteisen palautepalvelun kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

Etuuskäsittelyssä käsitellään palautteet esihenkilöiden säännöllisissä viikkopalavereissa ja tarvittaessa organisaation seuraavan tason kokouksissa ja yhdessä henkilöstön kanssa. Toimeentulotuen käsittelyprosessin palautteiden kehittämistoimenpiteet ja vastuut on kuvattu kaupunkitasoisesti toimeentulotukityön omavalvontasuunnitelmassa.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Etuuskäsittelyn asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, helsinkiläiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä. Palvelu on maksutonta.

Asiakasneuvonta on 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

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

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

Asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita. Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin).

Etuuskäsittelyn toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan asiakirjoista. Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä.

Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessista on tarkemmin toimeentulotukityön omavalvontasuunnitelmassa.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelevien Etuuskäsittelijän ja johtavan sosiaalityöntekijän virkojen määritellyt koulutus, kielitaito ja muut pätevyysvaatimukset tulee olla täyttyneet ja ne varmistetaan tutkintotodistuksista sekä johtavan sosiaalityöntekijän osalta myös lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) edellyttämällä tavalla sisältäen Valviran rekisterissä olevan laillistamisen.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Etuuskäsittelyn henkilöstösuunnittelussa varmistetaan, että yksikössä työskentelee oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Rekrytointi toteutetaan esihenkilöiden toimesta. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Etuuskäsittelijä	32	
Johtava sosiaalityöntekijä	3	
Yhteensä	35	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Etuuskäsittelyssä huolehditaan pysyvän henkilöstön sekä sijaisten riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa esihenkilöt, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakasturvallisuuden ja asiakkaan oikeuksien kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Asiakasturvallisuutta taidolla – verkkokoulutukset. Yleisiten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia. Esihenkilöt vastaavat siitä, että riittävä ja tarpeen mukainen kouluttautuminen toteutuu sekä asiakastyön, asiakasturvallisuuden että asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteuttamiseksi.

Asiakastietojärjestelmä Apottiin tapahtuvan kirjaamisen valvonta tapahtuu esihenkilötyönä osana päivittäistä johtamista. Lisäksi tehdään kirjaamisen auditointia omavalvontana vähintään kerran vuodessa valitsemalla esihenkilön toimesta 10 – 20 tehtyä toimeentulotukipäätöstä ja niihin liittyvät muut merkinnät asiakastietojärjestelmässä. Vastaavasti valitaan kirjaamisen laadun valvontana 10 – 20 asiakastietojärjestelmän palvelukontaktimerkintää.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut. Lisäksi Oppiva-verkostossa on saatavilla kattavasti henkilöstön työhyvinvointia tukevia kokonaisuuksia. Helsingin kaupungilla on myös selkeät rakenteet henkilön työkyvyn tukeen ja

arviointiin sekä uudelleensijoittamiseen silloin, kun henkilö ei pysty jatkamaan enää aiemmissa työtehtävissään esimerkiksi jonkin tapaturman tai sairauden seurauksena. Kaikissa palveluissa on käytössä varhaisen tuen –keskustelumalli. Keskustelun järjestäminen työntekijän kanssa on esihenkilön vastuulla. Esihenkilöt vastaavat keskeisistä yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavista menetelmistä sekä vastaavat selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

Etuskäsittelyn kolmella tiimillä on jokaisella oma yhteistoimintavastaava, joka valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan tiimin yt-kokouksissa. Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaava tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään.

Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Työsuojelupakkiilmoitukset käsitellään etuskäsittelyssä ilmoittajan ja esihenkilön kesken ja myös tiimin/työyhteisöjen kokouksissa säännöllisesti. Havaintojen perusteella päätetään korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamista, joista vastaavat esihenkilöt. He myös seuraavat toteutumista.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Etuskäsittelyssä ei ole asiakastapaamisia, kuin satunnaisesti aulassa tapahtuvan neuvonnan osalta. Asiakkaille ja työntekijöille on saatavilla käsidesiä ja tilojen yleisestä hygieniatasosta huolehtiminen tapahtuu siivoojien toimesta. Henkilökunnalta ei edellytetä rokotussuojaa.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Etuskäsittelyn tiimien toimipiste sijaitsee Suursuon virastotalossa os. Suursuonlaita 1, 00630 Helsinki. Työntekijöillä on käytössään huone tai jaettu huone ensimmäisessä ja kolmannessa kerroksessa. Näissä tiloissa ei tapahdu asiakasvastaanottoa. Suurin osa etuskäsittelyn työtehtävistä on toteutettavissa myös etätöinä ja tätä mahdollisuutta käyttää suurin osa työntekijöistä. Etänä suoritettavissa työtehtävissä huolehditaan tietoturvallisesta työskentelystä.

7.2 Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Tilat eivät ole Terveysturvajärjestelmän mukaisen omavalvonnan tarkoittamassa käytössä eli kyseessä ei ole jatkuvaa hoitoa antava sosiaalihuollon toimintayksikkö.

7.3 Ympäristötyö

Etuuskäsittelyn on nimetty ekotukihenkilö. Jätteiden käsittely ja kierrätys on toteutettu ja sitä valvotaan. Jätelain (646/2011) mukaisesti etuuskäsittelyssä on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Etuuskäsittelyssä tunnistetaan, lajitellaan ja varastoidaan jätteet oikein ja toimitetaan ne asianmukaiseen vastaanottoon. Yhteisissä tiloissa on kierrätykseen soveltuvat astiat ja niitä koskevat ohjeet kaikkien saatavilla. Haitallisia kemikaaleja ei ole työntekijöiden tai asiakkaiden saatavilla. Siivoukseen tarkoitetut kemikaalit ovat siivojen käytössä ja vastuulla.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Etuuskäsittelyn käyttämissä yhteisissä tiloissa on tallentavat turvakamerat. Asiakasvastaanottoa ei tapahdu omissa huoneistoissa, joten niissä ei ole tarvetta kutsulaitteille. Turvakameroihin liittyvä rekisteriseloste (tilan- ja turvallisuuden hallinta) on nähtävillä toimipisteessä ja Helsingin kaupungin kirjaamossa PL 10 (Pohjoisesplanadi 11-13), 00099 Helsingin kaupunki sekä kaupungin internet-sivuilla <https://asiakirjajulkisuus.hel.fi/tietovarannot/kaupunkiyhteiset-tietovarannot/#turvallisuustietovaranto>

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Tukipalvelujen osalta ei ole etuuskäsittelyyn toimesta tehtyä alihankintaa.

8 Omavalvonnan seuranta

Etuuskäsittelyn omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Etuuskäsittelyn omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

8.1 Raportointi

Etuuskäsittelynt palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantarivissä ja toimialan valvontaryhmässä. 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 raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Anne Qvist

Aikuissosiaalityön päällikkö

Felix Holmberg

johtava sosiaalityöntekijä

Petri Peitola

johtava sosiaalityöntekijä

Marja Salminen

johtava sosiaalityöntekijä

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala**

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:
Suursuonlaita 1,
00630 Helsinki

www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-ja-taloudellinen-tuki/talous-tyokyky-ja-toimeentulo/taydentava-tai-ehkaiseva-toimeentulotuki