

Förmånsbehandlingsplanens plan för egenkontroll

Helsinki

Innehåll

1 Tjänsteleverantör	4
1.1 Beskrivning av tjänsten	4
1.2 Information om enheten	4
2 Verksamhetsprinciper och värderingar	5
3 Riskhantering	5
3.1 Arbetssäkerhet: riskbedömning	5
3.2 Förberedelser och beredskap	5
3.3 Dataskydd, datasäkerhet och genomförande av ansvarsskyldigheten i enlighet med dataskyddsförordningen.....	6
4 Klient- och patientsäkerhet	6
4.1 Personalens anmälningsskyldighet gällande missförhållanden inom social- och hälsovården	6
4.1.1 Identifiering av och anmälan om missförhållanden och tillbud	7
4.1.2 Handläggning och rapportering av missförhållanden och tillbud	7
4.2 Utredning av allvarliga tillbud	8
4.3 Ombesörjande av klienters och patienters välbefinnande	9
4.3.1 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis	9
4.4 Läkemedelsbehandling	9
4.5 Säkerhet för utrustning och tillbehör	9
5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd	9
5.1 Tidsfrister för åtkomst och tillgång till tjänster	9
5.2 Planering av klientens och patientens vård.....	10
5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt	10
5.4 Klienters, patienters och anhörigas delaktighet.....	10
5.5 Responskanaler och användning av information	10
5.6 Social- och patientombud.....	10
5.7 Anmärkningar och klagomål.....	11
6 Personal	11
6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen	11
6.2 Antal, struktur och tillräcklighet.....	12
6.3 Introduktion och verifiering av kompetens.....	12
6.4 Arbetshälsa och säkerhet.....	12
6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar.....	13
7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster	13
7.1 Verksamhetsmiljön.....	13
7.2 Egenkontroll i enlighet med hälsoskyddslagen	14
7.3 Miljöarbete.....	14
7.4 Tekniska lösningar förknippade med utrymmena.....	14
7.5 Stödtjänster och underleverantörer	14
8 Uppföljning av egenkontroll	14
8.1 Rapportering.....	14
8.2 Arkivering och kommunikation.....	15
8.3 Godkännande av planen	15

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Norra vuxensocialarbetet Förmånshandläggning 1, Förmånshandläggning 2, Mottagning och sortering av ansökningar
KORT BESKRIVNING AV DE TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS I ENHETEN OCH KLIENTERNA/MÅLGRUPPEN	Teamen ansvarar för att ta emot och sortera ansökningar om utkomststöd, det vill säga att fördela dem vidare till de enheter som ansvarar för att handlägga och fatta beslut om dem. De ansvarar också för telefonrådgivningen för kompletterande och förebyggande utkomststöd. I förmånshandläggning handläggs och fattas dessutom beslut om en del av ansökningarna om kompletterande utkomststöd. Vad gäller den ovannämnda rådgivningen riktar sig tjänsten till alla som behöver råd och vägledning om kompletterande eller förebyggande utkomststöd. Då det gäller handläggning av och beslut om ansökningar består klientstrukturen huvudsakligen av mottagare av grundläggande utkomststöd, som dessutom ansöker om kompletterande utkomststöd.
GENOMFÖRANDE OCH UPPFÖLJNING AV EGENKONTROLL	Egenkontrollen genomförs och följs upp på det sätt som beskrivs i denna plan för egenkontroll.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR	Närcheferna ledande socialarbetare Petri Peitola, Marja Salminen och Felix Holmberg är ansvarspersoner för egenkontrollen. Utöver dem arbetar i teamen totalt 32 förmånshandläggare.

1 Tjänsteleverantör

1.1 Beskrivning av tjänsten

Planen för egenkontroll gäller för alla tre teamen i förmånshandläggningen. Teamen ansvarar för att ta emot och sortera ansökningar om utkomststöd, det vill säga att fördela dem vidare till de enheter som ansvarar för att handlägga och fatta beslut om dem. De ansvarar också för telefonrådgivningen för kompletterande och förebyggande utkomststöd. I förmånshandläggning handläggs och fattas dessutom beslut om en del av ansökningarna om kompletterande utkomststöd. Vad gäller den ovan nämnda rådgivningen riktar sig tjänsten till alla som behöver råd och vägledning om kompletterande eller förebyggande utkomststöd. Då det gäller handläggning av och beslut om ansökningar består klientstrukturen huvudsakligen av mottagare av grundläggande utkomststöd, som dessutom ansöker om kompletterande utkomststöd.

1.2 Information om enheten

Norra vuxensocialarbetet

Mottagning och sortering av ansökningar, Förmånshandläggning 1 och Förmånshandläggning 2.

PB 8320

00099 HELSINGFORS STAD

Besöksadress: Storkärrskanten 1, 00630 Helsingfors

Ansvarspersoner för verksamheten.

Chefer för verksamhetsenheten

Ledande socialarbetare Felix Holmberg

Tfn 09 31062387, e-post felix.holmberg(a)hel.fi

Ledande socialarbetare Marja Salminen

Tfn 09 31043944, e-post marja.salminen(a)hel.fi

Ledande socialarbetare Petri Peitola

Tfn 099 31043926, e-post petri.peitola(a)hel.fi

2 Verksamhetsprinciper och värderingar

I förmånshandläggning följer vi Helsingfors stads gemensamma värderingar som är: invånarorientering, miljövänlighet, rättvisa, jämlikhet, resurshushållning, säkerhet, delaktighet och deltagande samt företagarevänlighet. De etiska principerna konkretiserar hur värderingar kan bli en del av vardagen. Inom Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor arbetar vi för invånarna, följer principer för god förvaltning och god ledning, tillåter inte korruption eller missbruk, säkerställer en hållbar tillväxt och agerar ansvarsfullt som arbetsgivare. Inom Helsingfors social- och hälsovårdstjänster arbetar vi i enlighet med servicelöften och målen i social-, hälsovårds- och räddningssektorns servicestrategi. Helsingfors stad ansvarar för att ordna social- och hälsovårdstjänster inom sitt område. Vårt mål är att tillhandahålla invånarna lagenliga, högkvalitativa och säkra tjänster.

Se även utkomststödsarbetets plan för egenkontroll på stadsnivå.

3 Riskhantering

3.1 Arbetssäkerhet: riskbedömning

En riskbedömning är en process där cheferna och de anställda vid förmånshandläggningen tillsammans identifierar och bedömer risk- och belastningsfaktorer på arbetsplatsen ur ett arbetsprestationsperspektiv. En högkvalitativ riskbedömning minskar personskador och materiella skador på arbetsplatsen, ökar arbetshälsan och förbättrar arbetets effektivitet och produktivitet. Riskbedömningen registreras i systemet Työsuojelupakki. Anvisningar för att genomföra riskbedömningen finns tillgängliga i e-systemet Työsuojelupakki. Skyldigheten att genomföra en riskbedömning på arbetsplatsen fastställs i lagen. Vid förmånshandläggning genomförs riskbedömningen årligen.

Personalen känner till säkerhetsriskerna och säkerhetsläget. Cheferna och de anställda vid enheten identifierar och pekar ut operativa risker och andra risker som är förknippade med verksamheten, bland annat utrymmena, bedömer riskernas inverkan på säkerheten och verksamheten samt utarbetar anvisningar för olika situationer. Samtidigt utreds och beskrivs metoder för att förbereda sig inför och skydda sig mot tillbud, och säkerställa verksamhetens kontinuitet även i störningssituationer.

3.2 Förberedelser och beredskap

Kontorsbyggnaden i Storkärr, där förmånshandläggningen är verksam, har en gemensam räddnings- och säkerhetsplan. Byggnadskommittén ansvarar för innehållet och uppdateringen av räddnings- och säkerhetsplanen. Denna beredskapsplan innehåller anvisningar om beredskap och åtgärder för eventuella störningssituationer och undantagsförhållanden. Planens aktualitet granskades vid byggnadskommitténs sammanträde 6.11.2023. Planen innehåller anvisningar för hur man utrymmer byggnaden i händelse av brand eller annat larm. Utrymningsövningar genomförs årligen.

3.3 Dataskydd, datasäkerhet och genomförande av ansvarsskyldigheten i enlighet med dataskyddsförordningen

Förmånshandläggningens chefer ombesörjer att nyanställda introduceras till anvisningarna för datasäkerhet och dataskydd och den expertis som krävs för de anställdas egna arbetsuppgifter. När en anställd börjar arbetet förbinder han eller hon sig att följa de anvisningar som ges. För nyanställda inkluderas DigiABC-utbildningen i introduktionspaketet. Chefen har ansvar för att se till att anställda känner till anvisningarna för registerföring. Aktuella anvisningar gällande innehåll och tekniska anvisningar för registerföring finns i klientdatasystemen. I samband med introduktionen går man igenom alla anvisningar gällande behandling och registrering av personuppgifter, och var man hittar nödvändiga anvisningar. Introduktionsmaterialet finns på stadens intranät och, då det gäller klientdatasystem, i de aktuella systemen eller på deras hjälpsidor. Cheferna övervakar förmånshandläggningen verksamhet och behandlingen av personuppgifter, och ansvarar för att behandlingen sker i enlighet med anvisningarna för sektorn och att registren är korrekta och tillräckligt omfattande för det avsedda ändamålet. Logguppgifter från klientdatasystemen kan vid behov användas för att utreda huruvida behandlingen av personuppgifter är korrekt. Cheferna ansvarar för att upprätthålla personalens kompetens inom datasäkerhet, dataskydd, system och registerföring. Utbildning i dataskydd och datasäkerhet är tillgänglig för personalen. I praktiken verifieras kompetensen vid regelbundna teammöten. Alla anställda är skyldiga att hantera information på ett ändamålsenligt sätt och med iakttagande av sekretessen. De anställda är också skyldiga att omedelbart rapportera personuppgiftsbrott som de observerat till chefen och till organisationens dataskyddsombud. De anställda uppmuntras till detta och påminns regelbundet om sin skyldighet.

E-postadress till dataskyddsombuden för social-, hälsovårds- och räddningssektorn
sote.tietosuojaja@hel.fi

Kontaktuppgifter till Helsingfors stads dataskyddsombud:
Dataskyddsombud
Stadskansliet
Förvaltningsavdelningen
PB 1
00099 Helsingfors stad
tietosuojaja(a)hel.fi

4 Klient- och patientsäkerhet

Genom egenkontroll säkerställs tillgängligheten, kontinuiteten, säkerheten, kvaliteten och jämlikheten för de tjänster som tillhandahålls klienterna.

4.1 Personalens anmälningsskyldighet gällande missförhållanden inom social- och hälsovården

Enligt 29 § i lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) ska en person som ingår i personalen eller arbetar med motsvarande uppgifter i ett uppdragsförhållande eller som underleverantör underrätta ansvarspersonen för tjänsteenheten eller någon annan person som ansvarar för övervakning av verksamheten, om han eller hon i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård eller hälso- och sjukvård för klienten eller patienten eller en lagstridighet av annat slag.

Inom Helsingfors social- och hälsovårdstjänster lämnas anmälan i huvudsak med hjälp av anmälningssystemen HaiPro och SPro. Tjänsteanordnaren, tjänsteproducenten och enhetens ansvarsperson ska vidta åtgärder för att avhjälpa missförhållandet eller den uppenbara risken för ett missförhållande eller lagstridigheten av annat slag. Anmälan kan lämnas utan hinder av sekretessbestämmelserna. Den som tagit emot anmälan ska och den som gjort anmälan får trots sekretessbestämmelserna underrätta tillsynsmyndigheten om saken, om missförhållandet eller den uppenbara risken för ett missförhållande eller lagstridigheten av annat slag inte avhjälps utan dröjsmål. Den som gjort anmälan får inte bli föremål för negativa motåtgärder till följd av anmälan. (Lag om tillsynen över social- och hälsovården 29 §)

Förmånshandläggningens personal informeras om anmälningsskyldigheten och tillämpningen av den. Processen för anmälningar av missförhållanden, hanteringsstrukturen och processen för uppföljning av avhjälpan åtgärder baseras på den anmälan som lämnats till anmälningssystemen. Cheferna och deras chefer har ansvar för hanteringen. Personalen uppmuntras regelbundet att komma ihåg sin anmälningsskyldighet och att vid behov anmäla om missförhållanden.

4.1.1 Identifiering av och anmälan om missförhållanden och tillbud

Anställda anmäler i huvudsak missförhållanden, tillbud och anknytande risker som de observerat till sin chef via de system som är tillgängliga (HaiPro, SPro och Työsuojelupakki). Hanteringen av tillbud, observerade missförhållanden och incidenter innefattar att man tar upp, registrerar och analyserar dem samt vidtar nödvändiga åtgärder och rapporterar dem. Cheferna har ansvar för riskhanteringen och nyttjandet av den information som erhålls för utveckling.

De anställda har ansvar för att identifiera och reagera på missförhållanden i sitt dagliga arbete, och att informera ledningen om dessa. Chefen ansvarar för att skapa praxis för att stödja genomförandet av klient- och patientsäkerhetsarbetet. Hanteringen av tillbud och missförhållanden omfattar öppen och konstruktiv diskussion med personalen, klienten och vid behov anhöriga och närstående. En öppen och konstruktiv diskussionsatmosfär stöder uppbyggandet av en god säkerhetskultur vid arbetsenheterna. I händelse av ett allvarligt tillbud som eventuellt lett till ersättningsgilla följder, informeras klienten eller en anhörig om hur man ansöker om ersättning. Cheferna och deras chefer har ansvar för hanteringen. Personalen uppmuntras regelbundet att komma ihåg sin anmälningsskyldighet och att vid behov anmäla om tillbud.

4.1.2 Handläggning och rapportering av missförhållanden och tillbud

De som handlägger anmälningar (närschefen och den primära ställföreträdaren) får ett e-postmeddelande om nya anmälningar som lämnats i anmälningssystemen. Meddelandena läses dagligen och man bedömer hur brådskande behandlingen är. Frågor som kräver omedelbara åtgärder handläggs utan dröjsmål. Ansvarsperson ska vidta åtgärder för att avhjälpa missförhållandet eller den uppenbara risken för ett missförhållande eller lagstridigheten av annat slag. Handläggaren inleder behandlingen av icke-brådskande anmälningar inom en vecka. Handläggningen av en anmälan ska slutföras inom två månader. Vid frånvaro ska handläggaren se till att det finns en ställföreträdare i systemet.

Alla incidenter där klienten har varit föremål för en allvarlig skada överförs till en högre chef. Även ärenden i vilka man önskar en handläggning som överskrider arbetsenhetens gränser, eller som har ett betydande informationsvärde exempelvis på enhetsnivå, kan överförs till en högre nivå. Efter att en handläggare på högre nivå mottagit anmälan, bedömer han eller hon vilket handläggningsforum som är ändamålsenligt för den överförda anmälan, och huruvida situationen exempelvis bör

behandlas vid ett chefsmöte. Hantering av anmälningar om missförhållanden och tillbud är en del av ledarskapet. Ansvarspersonen ska vara medveten om avvikelser och missförhållanden i den tjänsteverksamhet som han eller hon leder, och ingripa i dessa. På basis av sin bedömning ska ansvarspersonen också överföra ärendet till följande nivå i organisationen.

Vid arbetsenhetens/teamets möten behandlas tillbud och missförhållanden som skett i enheten/teamet minst en gång i månaden, och åtgärder som vidtagits med anledning av enskilda anmälningar alltid när händelserna är aktuella.

Vid möten för enheten (Norra vuxensocialarbetet) och cheferna för förmånshandläggningens team behandlas regelbundet situationen för verksamhetens klientsäkerhet, och anmälningar om missförhållanden och tillbud som gäller enhetens verksamhet samt de utvecklingsåtgärder som vidtagits med anledning av dessa, dock minst 4 gånger per år. Anmälningar som leder till ändringar av operativ praxis behandlas alltid när det är relevant. Ändringar av operativ praxis till en följd av tillbud och missförhållanden samt god praxis delas aktivt både inom enheten och mellan arbetsenheter.

	Handläggningsform	Handläggningsfrekvens	Ansvarsperson	Handläggningsform
Haipro				
SPro	Närchefen och anmälaren. Teamet och arbetsgemenskapen.	Så fort som möjligt och under alla omständigheter inom en vecka. Handläggningen slutförs inom två månader.	Närchefen och vid behov chefer på en högre organisationsnivå.	Det egna teamet, arbetsgemenskapen och vid behov möten på en högre organisationsnivå.
Työsuojelupakki	Närchefen och anmälaren. Teamet och arbetsgemenskapen.	Så fort som möjligt och under alla omständigheter inom en vecka. Handläggningen slutförs inom två månader.	Närchefen och vid behov chefer på en högre organisationsnivå.	Det egna teamet, arbetsgemenskapen och vid behov möten på en högre organisationsnivå.

4.2 Utredning av allvarliga tillbud

För mer detaljerade utredningar av allvarliga tillbud och missförhållanden används inom sektorn det förfarande och den utredningsprocess som beskrivs i den separata anvisningen (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa (Utredning av allvarliga tillbud för att utveckla patient- och klientsäkerheten vid Helsingfors social- och hälsovårdssektor). Särskild uppmärksamhet ägnas åt att utveckla verksamheten på basis av utredningar av tillbud och missförhållanden.

Inom Helsingfors social- och hälsovårdstjänster används avsnittet för utredning av allvarliga tillbud och missförhållanden både i HaiPro och SPro. Anvisningen "Utredning av allvarliga tillbud" innehåller mer detaljerade anvisningar om utredningsprocessen. Stöd för utredningen av allvarliga tillbud ges av förvaltningens enhet Stöd för kvalitet och tillsyn.

I samband med ett allvarligt tillbud beaktas alla berörda parter inom förmånshandläggningen, och vid behov ordnas brådskande stöd både till klienten och till den anställda som varit delaktig i situationen/processen. Chefen ansvarar för att ordna det stöd som behövs.

4.3 Ombesörjande av klienters och patienters välbefinnande

Målen för främjande av välbefinnande och hälsa i Helsingfors är att främja stadsbornas välbefinnande, hälsa och säkerhet i vardagens miljöer. Genom arbetet för välbefinnande och hälsa främjas rättvisa, jämlikhet och invånarnas möjligheter till delaktighet, förebyggs skillnader i välbefinnande och hälsa, marginalisering och ensamhet, och främjas användningen av kunskapsbaserade förebyggande tillvägagångssätt och modeller samt stöds utvecklingen av en socialt, ekologiskt och ekonomiskt hållbar stad.

4.3.1 Förebyggande av smittsamma sjukdomar och infektioner samt hygienpraxis

Handtvätt och handsprit finns tillgängliga för personalen, klienterna och deras anhöriga samt övriga besökare. Tillräckligt med hygienartiklar tillhandahålls. Antalet klienter som besöker förmånshandläggningen är mycket lågt, eftersom ansökningarna huvudsakligen behandlas elektroniskt. Klienter/anhöriga som lämnar in ansökningar gör det i entréhallen för klienter.

4.4 Läkemedelsbehandling

Förmånshandläggningen omfattar inte läkemedelsbehandling som anknyter till klient- eller patientarbetet.

4.5 Säkerhet för utrustning och tillbehör

Det finns ingen medicinsk utrustning eller inga medicinska tillbehör som anknyter till klient- eller patientarbetet i förmånshandläggningen.

5 Klientens ställning, rättigheter och rättsskydd

5.1 Tidsfrister för åtkomst och tillgång till tjänster

Tidsfristerna för åtkomst och tillgång till tjänster för kompletterande och förebyggande utkomststöd har beskrivits i utkomststödsarbetets plan för egenkontroll på stadsnivå.

5.2 Planering av klientens och patientens vård

Förmånshandläggningens arbetsuppgifter omfattar inte bedömning av servicebehovet och utarbetande av klientplaner. Preliminär bedömning av stödbehovet och vägledning tillhandahålls både via telefonrådgivningen och i samband med handläggningen av ansökan om utkomststöd.

5.3 Klientens och patientens självbestämmanderätt

Sektorn har en anvisning, "TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla" (Gott bemötande av klienter och patienter och förebyggande av illabehandling inom social- och hälsovårdssektorn).

Klientens självbestämmanderätt i ansökningsprocessen för utkomststöd beskrivs i utkomststödsarbetets plan för egenkontroll på stadsnivå.

5.4 Klienters, patienters och anhörigas delaktighet

Genomförandet av delaktigheten beskrivs i utkomststödsarbetets plan för egenkontroll på stadsnivå.

5.5 Responskanaler och användning av information

Respons om social- och hälsovårdstjänster kan lämnas via flera olika kanaler. Klienter och patienter har mångsidiga möjligheter att lämna respons på verksamhetsställena och i de digitala tjänsterna i olika skeden av servicestigen. Respons samlas in från klienterna och man får information om klientupplevelsen exempelvis med hjälp av stadens gemensamma responstjänst, responsanordningar och olika klientenkäter. Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn uppmuntras klienter och invånare att ge respons och nya metoder tas i bruk för att det ska bli lättare att i det dagliga arbetet delaktiggöra klienterna i utvecklingen av tjänsterna. I enlighet med Helsingfors stads servicelöfte behandlas respons som inkommit via stadens gemensamma responstjänst inom fem arbetsdagar och invånaren får ett svar per e-post. Respons utnyttjas för att utveckla verksamheten, utbilda personalen och stödja beslutsfattandet.

I förmånshandläggningen behandlas respons vid chefernas regelbundna veckomöten, och vid behov vid möten på följande organisationsnivå samt med personalen. Utvecklingsåtgärder och ansvar för respons om utkomststödet handläggningsprocess beskrivs på stadsnivå i utkomststödsarbetets plan för egenkontroll.

5.6 Social- och patientombud

Förmånshandläggningens klienter kan kontakta social- och patientombudet om de är missnöjda med det bemötande eller den service de har erhållit, eller behöver råd om sina rättigheter inom social- och hälsovården. Även klienternas anhöriga och andra närstående, Helsingforsbor samt samarbetspartner kan kontakta social- och patientombudet. Social- och patientombudets uppgift är att ge råd och vägledning. Social- och patientombudet fattar inga beslut. Tjänsten är avgiftsfri.

Klientrådgivningen kan nås på tfn 09 3104 3355

Du kan skicka ett skyddat e-postmeddelande via länken <https://securemail.hel.fi>

E-postadressen är sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postadressen är PB 6060, 00099 Helsingfors stad

Ett personligt möte avtalas alltid i förväg. Mer information om social- och patientombudets tjänster finns på vår webbplats på <https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovårdstjänster/kundens-uppgifter-och-rättigheter/social-och-patientombud>

5.7 Anmärkningar och klagomål

En anmärkning lämnas till ansvarspersonen för social- och hälsovårdens verksamhetsenhet eller en ledande tjänsteinnehavare. Anmärkningen formuleras fritt och lämnandet av den begränsar inte klientens rätt att söka om ändring i enlighet med bestämmelserna. Lämnande av en anmärkning påverkar inte klientens rätt att lämna in ett klagomål till de myndigheter som utövar tillsyn över socialvården. Enligt förvaltningslagen ska svar på en anmärkning lämnas utan oskäligt dröjsmål. Klienten ska på dennes begäran informeras om den beräknade tiden för svaret och få svar på förfrågningar om hur handläggningen fortskrider. Du kan lämna in en anmärkning med hjälp av Helsingfors formulärmall (länk: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>)

Klienter kan lämna in ett klagomål till regionförvaltningsverket om missförhållanden de utsatts för inom social- och hälsovården. Rätten att klaga är inte begränsad till den klagandes eget fall, utan ett klagomål kan göras av vem som helst. I vissa fall kan regionförvaltningsverket överföra klagomålet för handläggning till Valvira. Valvira eller regionförvaltningsverket kan först överföra klagomålet i form av en anmärkning till den verksamhetsenhet som klagomålet avser. Även riksdagens justitieombudsman och statsrådets justitiekansler kan i egenskap av högsta laglighetsövervakare behandla klagomål som gäller social- och hälsovården. En skälig svarstid för att svara på en anmärkning och ett klagomål har fastställs till en månad från det att anmärkningen och klagomålet inkommit till enheten. Tillvägagångssätten för att svara på anmärkningar och klagomål från klienter definieras i en stående anvisning (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin (Beredning av utlåtanden och svar på klagomål och anmärkningar).

Anmärkningar och klagomål som gäller förmånshandläggningens verksamhet genomgås och man ingriper omedelbart i observerade kvalitetsavvikelser. Handlingar, utredningar och skriftliga svar på anmärkningar och klagomål förvaras åtskilda från klientens handlingar. Missförhållanden som observeras på basis av anmärkningar och klagomål samt de utvecklingsåtgärder som vidtagits med anledning av dem registreras och genomförandet av dem följs upp på samma sätt som åtgärder som vidtagits med stöd av andra observerade avvikelser.

Handlägningsprocessen för anmärkningar och klagomål beskrivs mer utförligt i utkomststödsarbetets plan för egenkontroll.

6 Personal

6.1 Förutsättningar för och tillsyn över yrkesutövningen

De krav på utbildning, språkkunskaper och övriga behörighetsvillkor som fastställts för förmånshandläggare och ledande socialarbetare inom Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor ska uppfyllas och styrkas med examensbevis, och för ledande socialarbetare även på det sätt som förutsätts i lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015), inklusive legalisering i Valviras register.

6.2 Antal, struktur och tillräcklighet

I personalplaneringen för förmånshandläggningen säkerställs att rätt antal lämpliga personer arbetar med rätt arbetsuppgifter på rätt enhet. Rekryteringen genomförs av cheferna. Behörighetskrav har fastställts för yrkespersoner inom Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor, och dessa anges alltid i platsannonserna. De anställdas lämplighet och tillförlitlighet för arbetsuppgifterna bedöms under rekryteringsprocessen. Det finns separata anvisningar för studerande som arbetar som vikarier, rekrytering och läroavtal. Inom Helsingfors social- och hälsovårdstjänster genomförs även internationell etisk rekrytering, för vilket det finns separata anvisningar.

Antal anställda och personalstruktur

Titel	Antal	Dimensionering (bör uppfyllas om definierats)
Förmånshandläggare	32	
Ledande socialarbetare	3	
Totalt	35	

6.3 Introduktion och verifiering av kompetens

Utöver grundläggande yrkeskompetens och fortbildning består personalens kompetens även av bland annat inläring i arbetet och introduktion samt yrkesmässig registerföring. I förmånshandläggningen ombesörjs adekvat introduktion av fast anställd personal och vikarier. Cheferna ansvarar för introduktionen, men hela enheten deltar i introduktionen av nya anställda. Ledningen ska stödja genomförandet av en högkvalitativ och säker tjänst, samarbete mellan olika yrkesgrupper och en öppen utveckling av tillvägagångssätten. En permanent och kompetent personal är avgörande för klienternas säkerhet och rättigheter, och därför bör ledningen sträva efter att personalen är stadigvarande.

Interna utbildningar i klient- och patientsäkerhet anordnas för personalen, exempelvis om rapportering av tillbud och missförhållanden. Dessutom har personalen tillgång till webbutbildningen Asiakasturvallisuutta taidolla. Utöver allmänna utbildningar erbjuds exempelvis fristående utbildningar om första hjälpen, förebyggande av olyckor och bemötande av klienten. Cheferna ansvarar för att tillräcklig och ändamålsenlig utbildning genomförs för att säkerställa att klientarbetet, klientsäkerheten och klienternas ställning och rättigheter genomförs.

Tillsynen över registrering i klientinformationssystemet Apotti utförs som en del av det dagliga chefsarbetet. Dessutom genomförs en auditering av registerföringen minst en gång om året genom att en chef väljer ut 10–20 beslut om utkomststöd som fattats och de anknytande anteckningarna i klientinformationssystemet. På samma sätt väljs 10–20 anteckningar om servicekontakter i klientinformationssystemet för kontroll av registerföringens kvalitet.

6.4 Arbetshälsa och säkerhet

Till stöd för arbetshälsan erbjuds personalen motion, kultur- och idrottsförmån samt omfattande företagshälsovårdstjänster. Dessutom erbjuds i Oppiva-nätverket ett omfattande utbud av helheter för personalens välbefinnande. Helsingfors stad har också tydliga strukturer för stöd och bedömning av

de anställdas arbetsförmåga samt för omplacering då personen inte längre kan fortsätta med sina tidigare arbetsuppgifter, exempelvis till följd av en olycka eller en sjukdom. I alla tjänster används en diskussionsmodell för tidigt stöd. Chefen ansvarar för att ordna diskussionen med den anställda. Cheferna ansvarar för de viktigaste metoderna för att säkerställa de anställdas arbetshälsa samt ansvarar vid behov för att inleda utredningsprocesser.

De tre teamen inom förmånshandläggningen har var sin samverkansansvariga, som väljs för två år i taget vid samverkansmötena. Den samverkansansvarigas mandatperiod är två år. Den samverkansansvariga samarbetar med chefen för att främja arbetshälsan och arbetssäkerheten.

Arbetssäkerheten upprätthålls genom att ombesörja ett tillräckligt personalantal (i fråga om kvantitet och kvalitet), kompetens, gott underhåll av utrustning och tillbehör samt användarhandledning. Dessutom utnyttjas information från de anställdas anmälningar om säkerhetsavvikelser för att utveckla verksamheten, och man strävar efter att identifiera och förutse risker med hjälp av dem. Avvikelser i arbetssäkerheten och observerade risker registreras i systemet Työsuojelupakki.

Työsuojelupakki är ett verktyg för ledningen, cheferna och arbetarskyddsorganisationen för hantering och utveckling av och tillsyn över arbetssäkerheten. Työsuojelupakki kan användas för att utarbeta och handlägga anmälningar om olycksfall i arbetet och säkerhetsavvikelser. Säkerhetsavvikelser är observerade incidenter, risker samt hot- och våldssituationer. En anmälan lämnas alltid när arbetssäkerheten och hälsan äventyras. Työsuojelupakki kan användas för att utföra och uppdatera riskbedömningar för arbetsplatssäkerheten, hantera säkerhetsinformation genom att lagra dokument som är relevanta för arbetssäkerheten samt producera rapporter och statistik om olycksfall i arbetet, säkerhetsavvikelser och riskbedömningar till stöd för ledningen och beslutsfattandet.

I förmånshandläggningen behandlas anmälningar i Työsuojelupakki regelbundet mellan anmälaren och chefen och även vid teamets/arbetsgemenskapernas möten. På basis av observationer fattas beslut om att genomföra korrigerande och utvecklande åtgärder, som cheferna ansvarar för. De övervakar också genomförandet.

6.5 Skydd mot smittsamma sjukdomar

I förmånshandläggningen förekommer inga klientmöten utöver sporadisk rådgivning i entréhallen. Handsprit finns tillgänglig för klienter och personal och den allmänna hygien i utrymmena upprätthålls av städarna. Personalen behöver inte vara vaccinerad.

7 Verksamhetsmiljö och stödtjänster

7.1 Verksamhetsmiljön

Verksamhetsstället för förmånshandläggningens team är beläget i ämbetshuset i Storkärr, Storkärrskanten 1, 00630 Helsingfors. De anställda har tillgång till ett rum eller ett delat rum på första och tredje våningen. I dessa lokaler sker ingen klientmottagning. Största delen av arbetsuppgifterna i förmånshandläggningen kan också utföras på distans, och detta alternativ används av majoriteten av de anställda. Vid distansarbete ombesörjs att arbetet utförs på ett datasäkert sätt.

7.2 Egenkontroll i enlighet med hälsoskyddslagen

Utrymmena används inte på det sätt som avses i hälsoskyddslagen vad gäller egenkontroll, det vill säga det är inte fråga om en verksamhetsenhet inom socialvården som tillhandahåller kontinuerlig vård.

7.3 Miljöarbete

En miljöstödsansvarig har utsetts i förmånshandläggningen. Avfallshantering och återvinning har genomförts och övervakas. Enligt avfallslagen (646/2011) ska förmånshandläggningen i första hand minska mängden avfall som uppstår och dess skadlighet. I förmånshandläggningen identifieras, sorteras och lagras avfall på rätt sätt, och levereras till en ändamålsenlig mottagningsplats. Återvinningsbehållare och åtföljande instruktioner finns tillgängliga för alla i de gemensamma utrymmena. Inga skadliga kemikalier finns tillgängliga för anställda eller klienter. Kemikalier avsedda för städning står till städarnas förfogande och är på deras ansvar.

7.4 Tekniska lösningar förknippade med utrymmena

De gemensamma utrymmen som används av förmånshandläggningen är försedda med inspelande säkerhetskameror. Klientmottagningen sker inte i personalens egna rum, så det finns inget behov av anropsapparater. Den registerbeskrivning som gäller säkerhetskamerorna (utrymmes- och säkerhetsförvaltning) finns till påseende på Helsingfors stads registratörskontor, PB 10 (Norra Esplanaden 11–13), 00099 Helsingfors stad och på stadens webbplats <https://asiakirijulkisuus.hel.fi/tietovarannot/kaupunkiyhteiset-tietovarannot/#turvallisuuustietovaranto>

7.5 Stödtjänster och underleverantörer

Förmånshandläggningen använder inte underleverantörer för förmånshandläggning.

8 Uppföljning av egenkontroll

Alla chefer har ansvar för att leda förmånshandläggningen egenkontroll. Uppföljningen av egenkontrollen gör det även möjligt att säkerställa att arbetsuppgifterna utförs i enlighet med lagen och att avtalen iakttas. Förmånshandläggningens plan för egenkontroll upprättas och uppdateras genom samarbete mellan enhetens ledning och personal alltid då verksamheten förändras eller minst en gång per år. I samband med uppdateringen utarbetas en sammanfattning av genomförandet av planen och utgående från den ställs nya mål upp.

8.1 Rapportering

Information om behovet av att förbättra servicekvaliteten och klientsäkerheten fås från en flera olika källor och informationssystem. Incidenter, tillbud och missförhållanden rapporteras och diskuteras i

ledningsgrupperna. Rapporteringsuppgifter behandlas även i uppföljningsgruppen för klient- och patientsäkerhet och sektorns tillsynsarbetsgrupp. Enligt lagen om tillsynen över social- och hälsovården ska alla som ordnar eller tillhandahåller social- och hälsovård rapportera om egenkontrollens observationer och utvecklingsåtgärder offentligt på sina webbplatser tre gånger per år. Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar enhetligt fyra gånger per år. Rapporteringsuppgifter behandlas även i uppföljningsgruppen för klient- och patientsäkerhet och sektorns tillsynsarbetsgrupp.

8.2 Arkivering och kommunikation

Planerna för egenkontroll lämnas in undertecknade till sektorns dokumenthantering. Undertecknarna är enhetschefen och den närmaste chefen under denne.

Enhetens egen plan ska finnas tillgänglig för allmänheten i pappersform i enhetens utrymmen, exempelvis på en anslagstavla.

Dessutom skickas en kopia av planerna för egenkontroll i elektronisk form till sektorns kommunikationsavdelning, där planen görs allmänt tillgänglig på stadens webbplats.

8.3 Godkännande av planen

Egenkontrollplanen för en serviceenhet eller verksamhetsenhet godkänns alltid av ansvarspersonen för den aktuella enheten och dessutom av dennes chef, det vill säga chefen på följande nivå i organisationen.

Julia Wennonen

Enhetschef för vuxensocialarbete

Felix Holmberg

ledande socialarbetare

Petri Peitola

ledande socialarbetare

Marja Salminen

ledande socialarbetare

Helsinki

**Helsingfors stad
Social-, hälsovårds- och
räddningssektorn**

**Social- och
hälsovårdstjänster**

Adress och kontaktuppgifter:
Storkärrskanten 1,
00630 Helsingfors

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