

Asumisneuvonnan omavalvontasuunnitelma



Sisällys

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

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Asumisneuvonta
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Asumisneuvonta on häätöjä, asunnottomuutta ja asumisen ongelmia ennaltaehkäisevää toimintaa. Kohderyhminä ovat kaikki helsinkiläiset, jotka tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta asumisessaan. Asumisneuvonnan tavoitteena on ehkäistä häätöjä yhdessä asiakkaan, vuokranantajien, Sotepe-toimialan ja verkostojen kanssa.</p> <p>Asumisneuvontaa toteutetaan monikanavaisesti; THK:n toimipisteissä, yhteistyökumppani Hekan toimipisteessä, pop up-tapahtumissa sekä sotebotti Hesterin kautta.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omavalvontasuunnitelma tehdään kevään ja syksyn 2024 aikana. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Vastuuhenkilöinä tiimissä toimivat: projektipäällikkö Anne Kinni, johtava sosiaaliohjaaja Merja Kallinki & vs. johtava sosiaaliohjaaja Oki Laakso

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Boenderådgivning
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	<p>Boenderådgivning är bostadssocial verksamhet som förebygger vräkningar, hemlöshet och bostadsproblem. Målgrupperna är alla Helsingforsbor som behöver rådgivning i sitt boende. Målet med bostadsrådgivningen är att förebygga vräkningar tillsammans med kund, hyresvärdar, Sotepe-branschen och nätverk.</p> <p>Bostadsrådgivningen genomförs genom flera kanaler; På THK:s kontor, på partner Hekas kontor, vid popup-evenemang och genom chatbot Hester.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Planen för egenkontroll utarbetas under våren och hösten 2024. Planen uppdateras årligen.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL-STRUKTUR	Ansvariga personer i teamet är: Projektchef Anne Kinni, Ledande socialrådgivare Merja Kallinki & Ledande socialrådgivare Oki Laakso

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Helsingin kaupungin, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan, perhe- ja sosiaalipalveluiden, nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön asumisneuvontatiimiä. Asumisneuvonta on häätöjä, asunnottomuutta ja asumisen ongelmia ennaltaehkäisevää toimintaa. Kohderyhminä ovat kaikki helsinkiläiset, joilla on haasteita asumisessaan. Asumisneuvonnan tavoitteena on ehkäistä häätöjä yhdessä asiakkaan, vuokranantajien, Sotepe- toimialan ja verkostojen kanssa.

Palvelua on saatavilla Kalasataman, Malmin ja Haagan THK:n palvelupisteissä alueen asukkaille sekä 1.9.2024 alkaen Vuosaaren ja Myllypuron THK:n asiakkaille Hitsaajankatu 20–24 osoitteessa. Helsingin kaupungin asunnot Oy:n asukkaille palvelua tarjotaan lisäksi Viipurinkatu 2 osoitteessa. Kaupungin työsuhteasunnoissa asuville tarjotaan asumisneuvontaa Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön toimialan palvelupisteessä Kalasatamassa. Asunnonhakupajatoiminnan kautta ohjautuville asunnottomille helsinkiläisille tarjotaan tukea asunnottomuuden päättymiseksi sekä Maunulan toimipisteessä, että Kallion virastotalossa. Vuodesta 2025 alkaen palvelua tarjotaan myös Auroranlinnan asukkaille heidän toimipisteessään Pasilassa.

Toiminta on rakenteellista, monikanavaista matalan kynnyksen palvelua, joka määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti kevyestä tuesta pidempiaikaiseen tukeen. Tiimiin kuuluu asumisneuvojen lisäksi psykiatrinen sairaanhoitaja, asumiskoordinaattori ja maahanmuuttajien kotoutumista tukeva ohjaaja, kaksi johtavaa sosiaaliohjaaja ja projektipäällikkö.

1.2. Yksikön tiedot

Asumisneuvonnan yhteystiedot: Helsingin sosiaali-, -terveys- ja pelastustoimiala, perhe- ja sosiaalipalvelut, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, Asumisneuvonta.

Kallion virastotalo, Toinen linja 4 a, 00530 Helsinki / PL 7752, 00099 Helsingin kaupunki

Kalasataman palvelupiste, Työpajankatu 14 a, 00580 Helsinki / PL 6420, 00099 Helsingin kaupunki

Malmin palvelupiste, Ala-Malmintori 2 a, 00700 Helsinki / PL 7970, Helsingin kaupunki

Haagan palvelupiste, Hopeatie 6, 00400 Helsinki / PL 8100, 00099 Helsingin kaupunki

Maunulan palvelupiste, Suursuonlaita 1, 00630 Helsinki / PL 8320, 00099 Helsingin kaupunki

Kaupunkiympäristötalo (Kymp-talo) Työpajankatu 8, 00580 Helsinki / PL 58228, 00099 Helsingin kaupunki

Helsingin kaupungin asunnot Oy, Viipurinkatu 2, 00510 Helsinki

Opus Business Park 2, Hitsaajankatu 20–24, 00810 Helsinki

Toiminnan vastuhenkilö / vastuhenkilöt.

Anne Kinni, projektipäällikkö 09 310 46783 / anne.kinni@hel.fi

Merja Kallinki, johtava sosiaaliohjaaja 09 310 34538 / merja.kallinki@hel.fi

Oki Laakso, vs. johtava sosiaaliohjaaja 09 310 34704 / oki.laakso@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Asumisneuvonnassa noudatamme Helsingin kaupungin yhteisiä arvoja, jotka ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, tasa-arvon ja ihmisoikeuksien edistäminen, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset ohjeet ja periaatteet ohjaavat toimintaamme. Lisäksi toimimme Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti. Helsingin kaupunki vastaa sosiaali-, ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Tavoitteena on huolehtia asukkaiden kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut.

Asumisneuvonta on häättöjä, asunnottomuutta ja asumisen ongelmia ennaltaehkäisevää toimintaa. Kohderyhminä ovat helsinkiläiset nuoret, aikuiset, lapsiperheet ja ikääntyneet. Toimintaa on saatavilla Helsingin kaupungin asuntojen toimipisteissä sekä sosiaalipalvelupisteissä.

Asumisneuvojat auttavat asiakkaita asumisen haastavissa tilanteissa. Toiminta on matalan kynnyksen palvelua, joka määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti kevyestä tuesta pidempiaikaiseen tukeen. Palvelu on maksutonta ja vapaaehtoista. Toiminnan tarkoituksena on edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta huomioiden yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen erot.

3 Riskien hallinta

"Työsuojelu on yhteistä tekemistä työpaikan turvallisuuden kehittämiseksi. Työturvallisuus on sitä, että työpaikalla fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset työolot ovat kunnossa. Kun työympäristö on turvallinen, työyhteisö toimiva ja työ antoisaa, työn tekeminen on mielekästä, palkitsevaa ja tuottaa tulosta." ([Työturvallisuus ja työsuojelu – Työturvallisuus ja työsuojelu \(sharepoint.com\)](#))

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arvioinnin avulla työpaikka tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaara- ja kuormitustekijät sekä suunnittelee niihin liittyvät hallintatoimenpiteet. Vaarojen arviointi on lakisääteinen tehtävä (Työturvallisuuslaki_738/2002) ja sen tekemisestä vastaa esihenkilö. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat työntekijöille turvalliset.

Vaarojen arviointi tehdään Työsuojelupakki-järjestelmään ja se tulee päivittää aina kun työympäristössä ja työn tekemisessä tapahtuu isompia muutoksia, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Vaarojen arviointi tulee olla tehtynä/päivitettyä aina ennen työterveyshuollon tekemää työpaikkaselvitystä. Turvallisuus työpaikalla ei kuitenkaan synny pelkällä vaarojen arvioinnilla, vaan jokaisen meistä on myös kiinnitettävä huomioita omaan päivittäiseen tekemiseen. Me kaikki voimme parantaa omaa ja muiden työturvallisuutta ilmoittamalla työnantajalle havaitsemistamme puutteista ja vioista, käyttämällä suoja- ja turvavarusteita, noudattamalla työohjeita sekä huolehtimalla työkaverista. Turvallinen työn tekeminen on jokaisen työntekijän oikeus ja velvollisuus.

Asumisneuvontatiimissä vaarojen arviointi päivitetään kerran vuodessa, yleensä keväisin. Vaarojen arviointi kysely lähetetään tiimille aina kun toimipisteissä tai työn sisällössä on

tapahtunut oleellista muutosta. Näiden kyselyiden jälkeen vaarojen arviointi työryhmä kokoontuu esihenkilöiden johdolla. Työhön osallistuvat esihenkilöt, yt-vastaava ja osa työyhteisöstä. Vuosina, jolloin ei ole tapahtunut muutoksia toimipisteissä tai työnkuviissa, päivitetään olemassa olevaa vaarojen arviointi pohjaa. Vuonna 2024 tehdään uusi vaarojen arviointi, sillä toimipisteissä ja työnkuviissa on ollut oleellisia muutoksia. Tulokset käydään läpi yhdessä tiimin kanssa ja löydettyihin epäkohtiin puututaan.

Arviointiryhmän tehtävä on arvioida, mitkä työntekijöiden tunnistamista asioista ovat todellisia kyseistä työpaikkaa koskevia vaara- ja kuormitustekijöitä. Jos esimerkiksi yksi henkilö kokee kuormittumista jostain tietyistä asiasta, voidaan asia jättää kirjaamatta arviointiin, koska se ei kosketa laajemmin työpaikan henkilöstöä. Tällöin esihenkilön tulee rohkaista kuormittumista kokevaa henkilöä/henkilöitä olemaan suoraan yhteydessä häneen, jotta kuormittuminen saataisiin hallintaan.

Vaarojen arvioinnin tavoitteena on tunnistaa ja poistaa havaitut vaaratekijät. Kaikkien vaara- ja kuormitustekijöiden poistaminen ei kuitenkaan ole aina mahdollista ja niissä tapauksissa pyritään pienentämään riskin suuruutta. Arviointiryhmä suunnittelee toteutettavat toimenpiteet esihenkilön johdolla. Joissain tapauksissa toimenpiteet voivat olla sen verran suuria, että niistä päättämään tarvitaan esimerkiksi keskijohdon edustaja. Muissa tapauksissa päätöksen toteutettavista toimenpiteistä tekee lähiesihenkilö. Toteutettavat toimenpiteet kirjataan Työsuojelupakkiin tunnistettujen vaaratekijöiden yhteyteen. Toimenpiteen kuvauksen lisäksi kirjataan määräaika, mihin mennessä toimenpide toteutetaan sekä vastuuhenkilö.

Esihenkilö huolehtii, että sovitut toimenpiteet toteutetaan määräaikaan mennessä. Kun toimenpide on toteutettu, käydään asia merkitsemässä Työsuojelupakkiin. Suorituspäivämäärän kirjaamisen lisäksi tulee arvioida, onko vaaratekijä saatu toimenpiteen ansiosta poistettua kokonaan vai onko vain riski pienentynyt. Mikäli vaaratekijä on edelleen olemassa, arvioidaan sen nykyinen riskitaso eli jäännösriski.

Vaarojen arvioinnissa ilmenneet sisäilmahaitat osassa toimipisteissä ovat tiedossa ja työntekijät ohjataan työterveyteen mikäli oireita ilmenee. Työterveyden perusteella on osaan toimitiloista hankittu työntekijälle ilmanputsaukseen tarkoitettuja laitteita. Lisäksi kesällä mahdollisesti liian kuumat työskentelytilat on huomioitu sekä riittävien taukojen pitämisen osalta, että hellejuomien hankinnan osalta. Tarvittaessa myös työviikon aikaisia muutoksia voidaan tehdä hellepäivät huomoiden, esimerkiksi etäpäivien lisäämisen osalta.

Hekan toimipisteessä asumisneuvojat noudattavat Hekan turvallisuusohjeita.
<https://palmia.pelsu.fi/viipurinkatu2/>

3.2 Varautuminen ja valmius

Valmiuslain (29.12.2011) 12 § mukaan kunnan tulee valmiussuunnitelmin ja toiminnan etukäteisvalmisteluin varmistaa tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Keskushallinto ja toimialat sekä kaupunkikonsernin tytäryhteisöt vastaavat oman toimintansa jatkuvuuden turvaamisesta kaikissa oloissa.

Asumisneuvontatiimissä harjoitellaan ja noudatetaan kunkin toimipisteen turvallisuussuunnitelmia. Paloharjoituksia pidetään säännöllisesti eri toimipisteissä ja osassa toimipisteistä pidetään myös turvallisuuskävelyitä säännöllisesti. Osa tiimiläisistä on käynyt ensiapukoulutuksen. Asumisneuvontatiimissä ei ole erikseen määritelty ensiaputaitoisten työntekijöiden lukumäärää, sillä toimimme useassa eri toimipisteessä.

Sosiaali- ja terveystoimialalla turvaamme palvelujemme jatkuvuuden sähkökatkojen aikana, jatkamme toimintojamme mahdollisimman tavanomaisella tavalla sekä palaudumme katkoista mahdollisimman nopeasti. Yllättävissä käyttökotilanteissa asumisneuvojien Apotti-jatkuvuustyöasema on käytössä nimetyssä toimipisteessä.

Vedenjakelukatsoon ei ole tiimissä varauduttu yhteisesti. Jodi-tabletit on tilattu keskitetysti kaikkiin THK-taloihin, joissa asumisneuvojat työskentelevät. Kaikissa toimipisteissä on myös

voimassaolevat pelastus ja turvallisuussuunnitelmat, jonka päivittämisestä vastaa sovittu työryhmä tai henkilö.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Asumisneuvontatiimissä kaikki työntekijät käyvät sotepe:n DigiABC- tietoturvakoulutuksen ja tekevät siihen liittyvän tentin. Uusilla työntekijöillä kurssin käyminen on sisällytetty perehdytykseen. Perehdytyksessä käydään läpi myös työsuojelupakin käytön periaatteet ja ohjeistus työsuojelupakin täyttöön. Lisäksi kaikki toimialan yhteiset uudet ohjeet tuodaan työntekijöiden tietoon viikkopalavereissa. Kokousmuistiot ovat kaikkien nähtävissä yhteisellä alustalla. Lisäksi työntekijät käyvät tarvittaessa yhteistyökumppaneiden tietoturvakoulutukset, esim. Hekan tietoturvakoulutukset.

Päivittäinen asiakaskirjaaminen tapahtuu toimialan ohjeiden ja työnkulkujen mukaisesti Apotti-tietojärjestelmässä. Kaikki työntekijät ovat käyneet apotin käyttöön liittyvät pakolliset kurssit. Lisäksi tiimissä toimii apottitukihenkilöt, jotka tuovat tiimin tietoon uusimmat meitä koskevat päivitykset ja muutokset. Apottiasioita käsitellään sekä tiimin viikkopalavereissa, että erikseen järjestetyissä apotti tukihenkilöiden infoissa tiimiläisille. Henkilökunta osaa käyttää apotin tukiportaalia tiedon hakemiseen apotin käytön osalta. Apotin käytön tuki on tiimissä saatavilla nopeasti ja apotin kirjaamiseen liittyviä asioita käsitellään myös alueen apottikoordinaattorin kanssa aika ajoin.

Tietoturvaloukkauksissa työntekijät ovat yhteydessä omaan esihenkilöön, joka ilmoittaa tietoturvaloukkauksista toimialan ohjeiden mukaisesti.

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 palvelun saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus. Asumisneuvonnassa seurataan yksikön vaara- ja haittatapahtumia sekä epäkohtia olemassa olevan ohjeistuksen mukaisesti.

Tiimissä tehdään matalalla kynnyksellä ilmoitukset: HaiPro, SPro, huoli-ilmoitus, työsuojelupakki tai palovaara ja muu onnettomuusriski. Ilmoitukset vaara- ja haittatapahtumista tehdään ohjeen mukaan.

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Asumisneuvontatiimissä käytetään olemassa olevia ilmoituskanavia epäkohtien ilmoittamisessa ja tähän kannustetaan. Noudatamme tiimissä Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalakia (741/2023). Valvontalain 29§ mukaisesti työntekijöille tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Vastuu ilmoitusten käsittelystä on esihenkilöillä ja heidän

esihenkilöillään. Henkilöstöä kannustetaan säännöllisesti muistamaan ilmoitusvelvollisuus ja tekemään tarvittaessa epäkohtailmoituksia.

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§.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 pykälään, jossa veloitetaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan potilaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa potilaalle. HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan siis sekä läheltä piti -tapahtumia että haittatapahtumia. Ilmoitus kannattaa tehdä aina kun ilmoittaja kokee, että johonkin asiaan puuttumalla voitaisiin toiminnasta saada turvallisempaa. Jos ilmoittaja on epävarma ilmoittamisesta, on varminta tehdä ilmoitus. Organisaatiokohtaisesti voidaan sopia tapahtumista, joita ei ilmoiteta tähän järjestelmään päällekkäisen raportoinnin välttämiseksi.

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.

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 esihenkilölle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää 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

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
HaiPro				

SPro	Esihenkilö ja ilmoittaja. Tarvittaessa tiimi ja työyhteisö	Tarvittaessa, mahdollisimman nopeasti	Esihenkilöt	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylempi organisaatio
Työsuojelupakki	Esihenkilö ja ilmoittaja. Tarvittaessa tiimi ja työyhteisö	Säännöllisesti vuosikellon mukaan + ilmoitusten tulon mukaan.	Esihenkilöt + yt vastaava tarvittaessa	Oma tiimi, työyhteisö ja tarvittaessa ylempi organisaatiotaso

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.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Käsienpesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Hygienitarvikkeiden riittävydestä huolehditaan.

Helsingin kaupungin Hyte- konsepti on käytössä asiakastyössä. Asumisneuvonnan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia pyritään oman työn lisäksi lisäämään esim. hyte-palvelutarjottimen opastamisen kautta. Asiakas kohdataan tapaamisella kokonaisvaltaisesti ja palvelussa on käytössä myös Miten menee-malli, jolla pyritään löytämään muut asiakkaan mahdolliset tarpeet ja ohjaamaan ja saattamaan oikean palvelun piiriin.

Lisäksi asumisneuvonnassa on yhteistyökumppanina psykiatrinen sairaanhoitaja, joka voi tarvittaessa saattaa asiakkaan terveyspalveluiden piiriin. Asiakkaan hyvinvointia pyritään aina myös edistämään antamalla asiakkaalle psykososiaalista tukea sekä ohjaamalla tarvittaviin hyvinvointi- ja terveysalan palveluihin julkisille ja kolmannelle sektorille.

4.3.2 Ravitsemus

Ei kuulu asumisneuvonnan toimialaan

4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Noudatetaan toimialan yleisiä ohjeistuksia esim. tartuntatauti- osalta. Työntekijöillä on mahdollista käyttää suusuojia, suojakäsineitä, kenkäsuojia ja tarvittaessa suojahaalareita ja esiliinoja esim. kotikäyntien yhteydessä.

4.4 Lääkehoito

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Asumisneuvonnassa ei anneta lääkehoitoa.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Asumisneuvonnassa ei ole lääkevarastoa.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Asumisneuvonnassa ei ole lääkinnällisiä laitteita.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Asumisneuvontapalvelua on saatavilla kaikille helsinkiläisille. Palvelua tarjotaan terveys- ja hyvinvointikeskusten (THK) yhteydessä kasvotusten sekä puhelimitse ja sähköisesti chat-palveluna. THK- taloissa palvelua on saatavilla postinumeron mukaisesti alueen asumisneuvojalta. Palveluun pääsee ottamalla yhteyttä asumisneuvontaan. Lisäksi Helsingin kaupungin asunnot Oy:llä asuvat helsinkiläiset saavat palvelua oman Heka-osoitteen mukaiselta asumisneuvojalta. Työsuhdeasunnoissa asuvat helsinkiläiset saavat palvelua Kaupunkiympäristön toimialalta soittamalla asumisneuvojalle. Lisäksi asunnottomat kuntalaiset voivat osallistua avoimiin asunnonhakupajoihin, joita tarjotaan 5:llä alueella kuukausittain. Asunnonhakupajojen toiminta on jaettu ilmansuuntien mukaan. Kuka tahansa kuntalainen tai ulkopaikkakuntalainen voi saada palvelua sotebotti Hesterin kautta, jossa asumisneuvonta on yksi osa palvelua.

Sotepe-palvelun sisällä työntekijä voi olla asumisneuvojaan yhteydessä apotin työkorin kautta edellä mainitun osoite / postinumeron mukaisesti. Myös asiakas voi meillä kerran asioituaan olla asumisneuvojaan yhteydessä Maisan kautta sähköisesti. Hekan asukkaat voivat jättää soittopyynnön myös Hekan asiakaspalveluun, josta Hekan työntekijä ohjaa soittopyynnön eteenpäin asumisneuvojalle. Samoin toimitaan työsuhdeasuntojen osalta. Lisäksi asumisneuvojilla on käytössä sähköposti-osoitteet sekä hel.fi, että hekaoy.fi sähköposteissa oman etunimen ja sukunimen mukaisesti.

Palveluun pääsyyn ei ole olemassa lakisääteistä määräaika, mutta palvelussa noudatetaan Sotepe:n periaatetta, että palvelusta ollaan yhteydessä 3 työpäivän sisällä yhteydenottopyyntöön liittyen.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Asumisneuvontapalvelussa ei tehdä lakisääteisiä palvelutarpeenarvioita, mutta palvelun tarvetta ja työskentelyä kirjataan Apottiin ja tämä kerrotaan aina asiakkaalle. Palvelu voi olla kertaluonteista neuvontaa tai ohjausta tai pidempiaikaista työskentelyä esim. vuokravelan hoitamiseen liittyen. Palvelu on asiakkaalle vapaaehtoista ja maksutonta. Asumisneuvonnalla ei ole myöskään Apotissa omaa palveluepisodia vaan tapaamiset kirjataan pääsääntöisesti TYIPA asiakkuusepisodin alle. Asiakkuuden alkamisesta asumisneuvonnassa tehdään erillinen kirjaus Apottiin.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

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

Asumisneuvontapalvelu on asiakkaalle vapaaehtoista. Asiakas voi ottaa palvelua vastaan tai kieltäytyä asiakkuudesta. Asumisneuvonnalle tulee ilmoitus esim. asiakkaan vuokravielasta tai häätöuhasta vuokranantajalta ja tällöin asumisneuvoja kontaktoidaan asiakkaan esim. puhelimitse. Tässä tilanteessa asiakas voi ilmoittaa halukkuutensa vastaanottaa palvelua tai olla vastaanottamatta. Myös kieltäytyminen palvelusta kirjataan asiakkaan tietoihin.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakas voi halutessaan ottaa tapaamiseen mukaan oman läheisen tai tukihenkilön. Alaikäisiä lapsia ei kuitenkaan käytetä tulkkaustarkoitukseen tapaamisella, vaan tähän käytetään aina virallista tulkkiä.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimialan palveluista 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. <https://palautteet.hel.fi/>

Palautteet palvelusta tulevat kaupungin virallisten kanavien kautta, tai suoraan asiakkaalta itseltään esim. sähköpostitse. Esihenkilöt vastaavat virallisten kanavien kautta tullessiin palautteisiin kontaktoituaan ensin työntekijän jota palaute koskee. Lisäksi onnistumiset ja kiitoksen joita palautteisiin tulee, käsitellään työryhmän viikkopalaverissa.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asumisneuvonnan 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.

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>)

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).

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään läpi ja havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi. Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään kuntalaisen 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.

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelevien asumisneuvojien ja johtavien sosiaalihoajaajien määritellyt koulutus, kielitaito ja muut pätevyysvaatimukset tulee olla täyttyneet ja ne varmistetaan tutkintotodistuksista. Työntekijöiltä varmistetaan ammattipätevyys ennen työsuhteen aloitusta. Työntekijä toimittaa työnantajalle todistuksen pätevyydestä. Lisäksi esihenkilö tarkistaa Valviran kautta pätevyyden. Riittävä kielitaito arvioidaan työhaastattelussa

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Rekrytointi toteutetaan esihenkilöiden toimesta. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitotus (täytetään mikäli määritelty)
Asumisneuvoja	22	

Asumiskoordinaattori	1	
Ohjaaja	1	
Sairaanhoitaja	1	
Johtava sosiaalihoaja	2	
Projektipäällikkö	1	
Yhteensä	28	

Yhteensä 28 työntekijää.

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Asumisneuvonnassa huolehditaan henkilöstön 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. Yleisten 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.

Asumisneuvonnassa on käytössä perehdytysuunnitelma sekä sähköinen perehdytyskansio. Perehdytys kestää työn alkaessa noin kaksi viikkoa ja tämän jälkeen perehdytyksestä huolehtii työntekijän alueellinen tiimi. Lisäksi eri toimipisteissä on talokohtaista perehdyttämistä turvallisuuteen liittyen. Apottitukihenkilöt perehdyttävät Apotin käyttöön.

Asiakastietojärjestelmä Apottiin tapahtuvan kirjaamisen valvonta tapahtuu esihenkilötyönä osana päivittäistä johtamista. Kirjaamisen auditointia omavalvontana tehdään vähintään kerran vuodessa ja valitaan kirjaamisen laadun valvontana 10 – 20 asiakastietojärjestelmän palvelukontaktimerkintää.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, sekä 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.

Asumisneuvontatiimillä on yhteistoimintavastaava, joka valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan tiimin yt-kokouksissa. Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta.

Yhteistoimintavastaava tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi.

Asumisneuvonnassa uusille työntekijöille on valittu ns. mentorityöntekijä, joka auttaa varsinkin aloitusvaiheessa. Lisäksi on säännölliset Vartti- ja Onnikeskustelut esihenkilöiden kanssa. Tarvittaessa voidaan varata henkilökohtaista keskustelua työntekijälle esihenkilön kanssa. Asumisneuvonnassa on säännöllinen työhohaus. Työturvallisuuteen varaudutaan varmistamalla toimivat työpisteet ja välineet työntekijöille. Lisäksi työturvallisuuteen varaudutaan esimerkiksi parityöskentelyn avulla.

Tiimissä on käyty yhdessä läpi kaikki ensiapuvalmiudet omaavat henkilöt, jotta tilanteen tullessa olisi tiedossa kurssin käynyt kollega. Tiimissä on myös heti-purku koulutuksen omaava henkilö.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Noudatetaan toimialan yleisiä ohjeistuksia esim. tartuntautien osalta. Työntekijöillä on mahdollista käyttää suusuojia, suojakäsineitä, kenkäsuojia, esiliinoja ja suojahaalareita esim. kotikäyntien yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on käsidesiä mukana ja saatavilla, sekä itselle että asiakkaille.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Asumisneuvontapalvelua tarjotaan fyysisesti seitsemässä toimipisteessä, joista 5 on kaupungin omia sote- toimitiloja. 1 on kaupunkiympäristön toimialan tila ja 1 Helsingin kaupungin asuntojen toimitila. 1.9 alkaen palvelua tarjotaan idän asukkaille ulkopuolelta vuokratussa toimitilassa Herttoniemessä Opus-talossa, sillä kaupungin omissa idän alueella sijaitsevilla toimipisteissä ei ole tilaa. Lisäksi asumisneuvontaa tarjotaan kaupungin asukastaloissa pop up tyyppisesti esimerkiksi asunnonhakupajojen muodossa. Työntekijöillä on pääsääntöisesti varattuna omat tilat sekä taustatyöskentelyyn että asiakastapaamiseen. Osassa tiloissa nämä toiminnot tapahtuvat samassa tilassa, ja osassa toimitiloista asiakastapaamishuoneet on varattavissa erikseen. Työntekijät ovat viikottain sekä toimistoissa että halutessaan etätöissä sotepe-toimialan ohjeistuksen mukaisesti. Kaikille työntekijöille on nimetty tilat, joihin heillä on kulkuoikeudet päivittäin.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Tilamme eivät ole Terveysturvallisuuden mukaisen omavalvonnan tarkoittamassa käytössä eli kyseessä ei ole jatkuvaa hoitoa antava sosiaalihuollon toimintayksikkö

7.3 Ympäristötyö

Asumisneuvontatiimissä aloittavat omat ekotukihenkilöt loppuvuodesta 2024 koulutusten jälkeen. Tällä hetkellä tiimin jäsenet noudattavat kussakin toimipisteessä olevia ohjeistuksia esim. jätteen käsittelyn suhteen ja osaavat olla yhteydessä kyseisen toimipisteen toisen tiimin nimeämään ekotukihenkilöön. Tiimissä ei ole erikseen tehty kemikaaliturvallisuusluettelo, vaan niitä on tehty yhdessä eri toimipisteiden muiden tiimien kanssa. Esihenkilöt ovat osallistuneet tähän työhön.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Asumisneuvontatiimissä kaikilla työntekijöillä on omat kannettavat tietokoneet, sekä puhelimet. Työntekijät leimaavat itsensä sisään töihin aloitettuaan päivän joko tietokoneelta tai puhelimitse. Työntekijöillä on liikkuvan työn oikeudet ja oikeus mobiilileimaukseen, sillä työhön sisältyy paljon liikkumista alueilla, sekä esimerkiksi kotikäyntejä.

Asumisneuvontatiimi ei luovuta / järjestä asiakkaille minkäänlaisia teknologisia ratkaisuja.

Pysyvissä työtiloissa, joissa tavataan asiakkaita on turvanappi ja mahdollisuuksien mukaan työhuoneessa varapoistumisovi. Lisäksi asiakastiloissa on vahtimestaripalvelu / aulapalvelu, jotka kutsutaan hädän tullessa erikseen toimipisteen sopimalla tavalla. Turvanappien toimivuus testataan säännöllisesti kyseisen toimipisteen sopimalla tavalla. Asiakkaat tulevat tapaamiselle ainoastaan ajanvarauksella, tällä varmistetaan tieto siitä, keitä tapaamiselle on tulossa. Osassa toimipisteissä asiakkaan ajanvaraus ilmoitetaan kalenterissa ja tällöin myös aulan työntekijöillä on sovittaessa tieto siitä, että asiakas on tapaamisella.

Kotikäynneillä ei lähtökohtaisesti käydä yksin, vaan aina työparin kanssa. Tällä varmistetaan sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturva ja turvallisuus. Työntekijä merkkää aina sähköiseen kalenteriinsa tunnisteen kotikäynnistä, jolla asiakkaan osoite voidaan tarvittaessa selvittää. Esihenkilöllä on pääsy työntekijän sähköiseen kalenteriin ja sieltä pystytään tarvittaessa selvittämään kotikäynnin paikka. Työntekijällä on aina puhelin mukana kotikäynnillä

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Asumisneuvontapalvelussa ei käytetä alihankkijoita eikä ostopalveluita.

7.5.1 Kuljetukset

Asumisneuvontapalvelussa ei ole käytössä kuljetuksia eikä kuljetuspalveluita.

7.5.2 Ateriapalvelut

Asumisneuvontapalvelussa ei ole käytössä ateriapalveluita.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

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. Asumisneuvonnassa omavalvonnan seuranta tapahtuu käymällä läpi omavalvontasuunnitelma yhdessä työryhmän kanssa säännöllisesti ohjeistuksen mukaan.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilöt ja heistä 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 lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Helsinki 22.11.2024

Anne Qvist, aikuissosiaalityön päällikkö

Merja Kallinki, johtava sosiaaliohjaaja

Oki Laakso, vs. johtava sosiaaliohjaaja

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala, perhe- ja
sosiaalipalvelut, nuorten
palvelut ja
aikuissosiaalityö,
asumisneuvonta**

Osoite ja yhteystiedot:
Toinen linja 4 a, 00530
Helsinki
www.hel.fi/asumisneuvonta