

Sosiaalineuvonnan omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3	Riskien hallinta	6
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	6
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	6
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	7
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	8
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	8
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	9
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	10
4.4.1	<i>Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen</i>	10
4.4.2	<i>Rajattu lääkevarasto</i>	10
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	10
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	11
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
7.2.1	<i>Toiminnan terveydensuojelulain mukaiset riskitekijät</i>	15
7.2.2	<i>Terveydensuojelulain mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy</i>	15
7.3	Ympäristötyö	16
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	16
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	16
7.5.1	Kuljetukset	16
7.5.2	Ateriapalvelut	16

8 Omavalvonnin seuranta	16
8.1 Raportointi	16
8.2 Arkistointi ja viestintä	16
8.3 Suunnitelman hyväksyntä	17

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Pohjoisen aikuissosiaalityö Sosiaalineuvonta
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Tiimissä vastataan sosiaalihuollon neuvonnasta ja ohjauksesta pääsääntöisesti työikäiselle väestölle, heidän läheisilleen ja viranomaisyhteistyökumppaneille.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Oma- valvontaa toteutetaan ja seurataan tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ- RAKENNE	Lähiesihenkilö johtava sosiaaliohjaaja Anri Viskari-Lojamo on omavalvonnän vastuuhenkilö. Hänen lisäksi tiimissä työskentelee yhteensä 6 sosiaaliohjaajaa.

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Norra vuxensocialarbetet Socialrådgivning
.KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	Enheten ansvarar för rådgivning och handledning inom socialvården. Servicen riktas främst till befolkningen i arbetsför ålder samt deras anhöriga. Vidare riktas servicen till samarbetspartners för olika myndigheter.
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Egenkontrollen genomförs och följs upp på det sätt som beskrivs i denna plan för egenkontroll.
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONAL- STRUKTUR	Enhetens närchef, ledande socialhandledare Anri Viskari-Lojamo är ansvarsperson för egenkontrollen. Utöver det arbetar sex socialhandledare på enheten.

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Omavalvontasuunnitelma koskee sosiaalineuvonnan tiimiä. Sosiaalineuvonta tuottaa kaupunkitasoista neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista lähtökohtaisesti työikäisille kuntalaisille. Palvelua annetaan puhelimitse, chatissa ja sähköpostitse. Palvelua voi saada kuka tahansa kuntalainen.

1.2. Yksikön tiedot

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Pohjoinen aikuissosiaalityö

Sosiaalineuvonta

Käyntiosoite: Suursuonlaita 1, 00630 Helsinki

Postiosoite: PL 8320, 00099 Helsingin kaupunki

Yksikön esihenkilönä toimii johtava sosiaaliohjaaja Anri Viskari-Lojamo.

Yhteystiedot: anri.viskari-lojamo(a)hel.fi

09 310 62625 / 050 323 8286

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Sosiaalineuvonta noudattaa toiminnassaan kaupungin yhteistä visiota ja arvoja.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on, että luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella. Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat muuan muassa asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävän kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialassa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Sosiaalineuvonnassa palvelulupauksemme on seuraavanlainen: ”Meihin voit olla yhteydessä niin arkielämään liittyvissä haasteissa kuin erilaisissa kriisitilanteissakin. Keskustelemme kanssasi ja saat tukea, ohjausta ja neuvontaa.

3 Riskien hallinta

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa sosiaalineuvonnan esihenkilö 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 tehokkuutta ja tuottavuutta. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Vaarojen arvioinnin toteuttamisen ohjeet ovat sähköisessä järjestelmässä nimeltään Työsuojelupakki. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Sosiaalineuvonnassa vaarojen arviointi tehdään vuosittain.

Henkilöstö on tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksikön esihenkilö 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. Toimintaohjeet löytyvät Suursuon virastotalon yhteisestä pelastus- ja turvallisuussuunnitelmasta.

3.2 Varautuminen ja valmius

Suursuon virastotalossa, jossa sosiaalineuvonta 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 7.5.2024. Suunnitelmaan sisältyvät ohjeet talosta poistumiseen palo- tai muussa hälytyksessä. Poistumista harjoitellaan vuosittain.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Sosiaalineuvonnan esihenkilö ja tiimin työntekijät 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. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset, sekä kerrotaan mistä tarvittavat ohjeistukset löytyvät. Perehdytysmateriaalit löytyvät sosiaalineuvonnan oppaasta, kaupungin Intrasta ja Apottiin (asiakastietojärjestelmä) liittyen kyseisestä järjestelmästä tai sen ohjesivuilta.

Esihenkilö valvoo sosiaalineuvonnan toimintaa ja henkilötietojen käsittelyä. Hän vastaa siitä, että henkilötietojen käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista ja että kirjaukset ovat oikein tehtyjä ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö tekee vuosittain kirjaamisen auditoinnin

asiakastietojärjestelmään, jossa havaitaan myös samalla mahdolliset edellä mainitut puutteet. Myös asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyä asianmukaisuuden selvittämiseen.

Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. 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. Omavalvonta on arjen toimintaa, jolla huolehditaan turvallisuuden toteutumisesta. Omavalvonnan toteuttaminen arjessa kuuluu kaikille jokapäiväiseen työhön.

Sosiaalineuvonnassa on sovittu käytäntö, että mikäli tiimissä havaitaan turvallisuuspoikkeamia, otetaan ne puheeksi asianosaisten sekä esihenkilön kanssa. Tarvittaessa turvallisuuspoikkeamat tehdään Työsuojelupakkiin ja Spro -ilmoitukset tehdään järjestelmään. Tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyt työpaikalla.

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 terveystieteiden palveluissa 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 viivytyksellä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.)

Sosiaalineuvonnassa 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 (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) 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 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 aina kun niitä ilmenee ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Yksikön (Pohjoisen aikuissosiaalityö) kokouksissa sekä tiimin yhteistoimintavastaavan ja esihenkilön välisissä kokouksissa käsitellään toiminnan asiakasturvallisuuden tilaa 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
SPro	Lähiesihenkilö ja ilmoittaja. Tiimi ja työyhteisö.	Mahdollisimman nopeasti ja joka tapauksessa viikon kuluessa. Lopullisesti käsitelty kahden kuukauden kuluessa.	Lähiesihenkilö ja tarvittaessa ylemmän organisaatiotason 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 organisaatiotason 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.

Sosiaalivonnassa on käytössä 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 sosiaalivonnassa 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

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Ei koske yksikön toimintaa.

4.3.2 Ravitseminen

Ei koske yksikön toimintaa.

4.3.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus sekä työntekijöille että muille vierailijoille. Hygienitarvikkeiden riittävydestä huolehditaan. Sosiaalineuvonnassa asiakkaita palvellaan puhelimitse ja sähköisesti eikä asiakkaita tavata. Hakemuksia jättävät asiakkaat/läheiset asioivat asiakasaulassa.

4.4 Lääkehoito

Ei koske yksikön toimintaa.

4.4.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toteuttaminen

Ei koske yksikön toimintaa.

4.4.2 Rajattu lääkevarasto

Ei koske yksikön toimintaa.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Ei koske yksikön toimintaa.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Kuntalaisen asia sosiaalineuvonnassa voi tulla vireille eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella, puhelimesta, chatissa, sähköpostitse, sosiaalihuoltolain mukaisella ilmoituksella tai perustuen jonkun toisen tekemään huoli- tai lastensuojeluilmoitukseen, ilmoitukseen iäkkään henkilön palvelutarpeesta tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta ilmoitukseen. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen tai lastensuojelutarpeen arvioinnin aloittamisesta tai haetun palvelun myöntämisestä. annetaan sosiaalihuoltolain mukaista neuvontaa ja ohjausta ja tarvittaessa ohjataan tarvittavaan palveluun. Sosiaalineuvonnassa ei tehdä päätöstä asiakkuuden aloittamisesta sosiaalipalveluissa.

Sosiaalineuvonnan palveluajat puhelimelle ja chatille ovat arkisin virka-aikana 8.15-16.00. Kiireettömissä asioissa sosiaalineuvontaan voi olla yhteydessä sähköpostitse, joihin vastataan 1-3 arkipäivän kuluessa. Sosiaalineuvonnassa käsitellään sosiaalipäivystyksestä saapuneet kiireettömäksi luokitellut sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset ja tarvittaessa välitetään yhteydenottopyyntö arvioitavaksi palvelusta vastaavalle yksikölle. Asiakkuudessa olevista asiakkaista tehdyt ilmoitukset siirretään omatyöntekijöille käsiteltäväksi.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Sosiaalineuvonnassa ei tehdä palvelutarpeen arviointia. Sosiaalineuvonnassa annetaan sosiaalihuoltolain mukaista neuvontaa ja ohjausta ja tarvittaessa ohjataan asiakas jatkopalveluun.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Sosiaalineuvonta on matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelu, jossa on mahdollista asioida myös anonymisti. Tunnistautuessaan palveluun kuntalainen tunnistetaan joko vahvasti pankkitunnuksilla (chat), puhelimitse tunnistautuminen tapahtuu henkilötiedoilla sekä työntekijän esittämällä tarkentavilla kysymyksillä. Puolesta-asiointi tapahtuu valtakirjalla. Maisan kautta annettu puolesta-asiointilupa koskee vain Maisan kautta asiointia. Puolesta-asiointi puhelimitse tai sosiaalihuollon toimipaikassa vaatii aina kirjallisesti annettavan valtuutuksen.

Sosiaalihuoltolaissa ja useissa sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on määritelty, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan. Sosiaalineuvonnassa kirjataan sosiaalihuollon asiakastiedot asiakastietojärjestelmään, josta kirjaukset siirtyvät kuntalaiselle tiedoksi Maisaan, sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia lukuun ottamatta. Kuntalaisella on kuitenkin oikeus saada itselleen hänestä tehdyt kirjaukset, joita voi pyytää Helsingin kaupungin kirjaamosta itselleen. Palvelukontaktissa kirjataan asiakastietoja yhdessä kuntalaisen kanssa, jolloin voimme samalla keskustella asiakirjoihin kirjattavista asioista sekä siitä, millä tavalla asioita sanoitetaan tai kuvataan asiakirjoihin. Keskustelu lisää luottamusta ja tuo esille esimerkiksi sen, mitä työntekijä pitää tilanteessa merkittävänä. Asiakas voi oikaista virheellisiä tulkintoja keskustelun aikana. Työntekijän ja asiakkaan mahdollisesti erilaiset näkemykset voidaan myös kirjata asiakasasiakirjoihin. Asiakastiedot kirjataan rakenteisesti eli kirjaamisessa noudatetaan ennalta sovittuja, yhtenäisiä tiedon rakenteita.

Kuntalainen voi olla itse yhteydessä sosiaalineuvontaan ja pyytää neuvontaa ja ohjausta. Sosiaalineuvontaan tulee myös sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia, joissa ammattilainen on yhteydessä kuntalaiseen. Yhdessä kuntalaisen kanssa selvitetään palvelun tarvetta ja ohjataan tarvittaessa eteenpäin. Sosiaalineuvonnan työntekijöillä on virkavelvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, jos ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Salassapitovelvollisuus ei estä lastensuojeluilmoituksen tekemistä.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Ei koske sosiaalineuvontaa.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveystalvcluista 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. Tarvittaessa asiakkaalle myös soitetaan. Palautteet käydään läpi myös tiimikokouksissa, mikäli asiakkaan antama palaute koskee tiimin työtä. Palautteita hyödynnetään myös toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Kuntalainen voi tehdä kokemistaan sosiaalihuollon 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 siihen toimintayksikköön, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita. Muistutukseen ja kanteluun

vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Toimintatavat kuntalaisten tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisessa on määritelty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Sosiaalineuvonnan 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 sosiaalihoitajan ja johtavan sosiaalihoitajan virkojen määritellyt koulutus, kielitaito ja muut pätevyysvaatimukset tulee olla täyttyneet ja ne varmistetaan tutkintotodistuksista sekä lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) edellyttämällä tavalla sisältäen Valviran rekisterissä olevan laillistamisen.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Sosiaalineuvonnan henkilöstösuunnittelussa varmistetaan, että yksikössä työskentelee oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Rekrytointi toteutetaan esihenkilön 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.

Sosiaalineuvonnassa työvuorosuunnittelusta vastaavat ensisijaisesti työntekijät. Työvuorosuunnittelulla varmistetaan vuorojen tasapuolinen jakautuminen työtehtävien tarve ja henkilöstön kuormitus huomioiden.

Alla olevassa taulukossa ei ole mukana työharjoittelussa olevia henkilöitä.

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
sosiaalihoitaja	6	
Johtava sosiaalihoitaja	1	
Yhteensä	7	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Sosiaalineuvonnassa huolehditaan pysyvän henkilöstön sekä sijaisten riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa esihenkilö, 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. 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.

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.

Sosiaalineuvonnan tiimillä on jokaisella oma yhteistoimintavastaava, joka valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan tiimin yt-kokouksessa. Yhteistoimintavastaavan toimikausi on kaksi vuotta. Yhteistoimintavastaava tekee yhteistyötä esihenkilön kanssa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseksi. Yhteistoimintavastaava ja esihenkilö käyvät asioita laaditun vuosikellon mukaisesti läpi säännöllisissä tapaamisissa kuukausittain. Yhteiset asiat näistä tapaamisista tuodaan tiimin tietoon tiimikokouksissa.

Sosiaalineuvonnassa mitataan viikoittain henkilöstön kokemusta työn kuormittavuudesta erilaisia kysymyksiä sisältävällä fiilismittari-kyselylomakkeella. Fiilismittarin tuloksia käsitellään viikoittaisissa tiimikokouksissa ja kuormittavuutta aiheuttaviin ongelmiin puututaan viipymättä. Työhyvinvointia ylläpidetään myös järjestämällä työhyvinvointipäivä kaksi kertaa vuodessa.

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 enakoimaan 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. Työsuojelupakki-ilmoitukset käsitellään etuuskäsittelyssä ilmoittajan ja esihenkilön kesken ja myös tiimin/työ-yhteisöjen kokouksissa säännöllisesti. Havaintojen perusteella päätetään korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamista, joista vastaa esihenkilö. Hän myös seuraa niiden toteutumista.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

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

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Sosiaalineuvonnalla on käytössään neljä työhuonetta, joissa työskentelee 2-3 henkilöä kerrallaan. Työhuoneita käytetään, kun tehdään asiakastyötä toimipisteessä. Työhuoneissa on kiinnitetty huomiota tilojen akustiikkaan ja ergonomiaan rauhallisen ja työhyvinvointia tukevan työympäristön varmistamiseksi. Sosiaalineuvonta hyödyntää toimipisteen neuvotteluhuoneita ja kahvihuoneita kokouksia ja taukoja varten.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Ei koske yksikön toimintaa.

7.2.1 Toiminnan terveysturvallisuuden mukaiset riskitekijät

Sosiaalineuvonnan työtiloissa ilmanvaihdon riittävyys on tunnistettu potentiaalisesti terveysturvalliseksi. Ilmanvaihdon korjaukseksi toimenpiteitä (laitteiston korjauksia ja mittauksia) on tehty ja on suunniteltu tehtäväksi lähitulevaisuudessa.

7.2.2 Terveysturvallisuuden mukaisten riskitekijöiden ennaltaehkäisy

Huolehdimme työhuoneiden ja yhteisten tilojen siisteydestä. Emme jätä tavaroita pöydille, jotta pintojen siivous on mahdollista. Kiinnitämme huomiota sisäilman laatuun ja siinä tapahtuneisiin muutoksiin ja ilmoitamme mahdollisista ongelmista eteenpäin.

7.3 Ympäristötyö

Sosiaalineuvonnan tiimillä on oma ekotukihenkilö. Ekotukihenkilö valitaan tiimikokouksessa äänestämällä. Ekotuki opastaa ja kannustaa työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Jätteiden käsittely ja kierrätys on toteutettu ja sitä valvotaan. Taukokuoneessa on mahdollisuus kierrättää jätteet oikeaoppisesti. Sosiaalineuvonnassa ei käsitellä kemikaaleja.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Sosiaalineuvonnan käyttämissä yhteisissä tiloissa on turvakamerat. Asiakasvastaanottoa ei tapahdu omilla huonetiloissa. Kameravalvonnan rekisteriseloste on saatavissa kirjaamosta ja toimipisteestä. [Kaupunkiyhteiset tietovarannot](#) | [Asiakirjajulkisuuskuvaukset](#) | [Helsingin kaupunki](#)

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Ei koske yksikön toimintaa

7.5.1 Kuljetukset

Ei koske yksikön toimintaa.

7.5.2 Ateriapalvelut

Ei koske yksikön toimintaa.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään vuosittain. Päivitys tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa, jolloin varmistetaan siitä, että kaikki ovat tietoisia omavalvontasuunnitelman sisällöstä.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

Sosiaalineuvonnan omavalvontasuunnitelma löytyy paperiversiona sosiaalineuvonnan toimitiloista. Koska sosiaalineuvonnalla ei ole asiakasvastaanottoa kasvotusten täytyy paperiversion näkemisestä sopia erikseen sosiaalineuvonnan esihenkilön kanssa.

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

Anri Viskari-Lojamo, johtava sosiaalihoaja

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:
Suursuonlaita 1, 00630
Helsinki p. 09 310 44400

www.hel.fi/sosiaalineuvonta