



Toimeentulotuen omavalvontasuunnitelma

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	4
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	7
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	8
3.2	Varautuminen ja valmius	8
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	9
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	11
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	11
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	12
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	14
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	14
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	14
4.4	Lääkehoito	15
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	15
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	15
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	17
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	17
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	18
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	18
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	19
5.7	Muistutukset ja kantelut	20
6	Henkilöstö	20
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	21
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	21
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	22
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	23
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	24
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	24
7.1	Toimintaympäristö	25
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	25
7.3	Ympäristötyö	25
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	26
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	26
8	Omavalvonnan seuranta	26
8.1	Raportointi	26
8.2	Arkistointi ja viestintä	27
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	27

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Toimeentulotuen omavalvontasuunnitelma
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTujen PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Toimeentulotuki on jaettu kolmeen osaan: perustoimeentulotukeen, täydentävään toimeentulotukeen ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Perustoimeentulotuen päätöksistä vastaa Kela. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään hyvinvointialueilta. Täydentävän toimeentulotuen päätöksiä tekevät Helsingissä pääsääntöisesti etuuskäsittelijät, mutta myös sosiaalialan ammattilaiset voivat tehdä tarvittaessa näitä päätöksiä. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä tekevät ainoastaan sosiaalialan ammattilaiset. Toimeentulotuen päätösten toimeenpanosta vastaa maksatuksen yksikkö.</p> <p>Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto. Toimeentulotukea saa henkilö tai perhe, joka on tuen tarpeessa ja jonka käytettävissä olevat muut keinot, kuten tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Toimeentulotuki on tarveharkintaista, ja sitä myönnetään yleensä kuukaudeksi kerrallaan. Tuki lasketaan asiakkaan välttämättömien menojen mukaan.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Oma- ja valvontaa toteutetaan ja seurataan tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	Toiminnan kehittämisestä vastaava päällikkö Aikuissosiaalityön päällikkö Anne Qvist

1 Palveluntuottaja

Helsingin kaupunki, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

1.1. Palvelun kuvaus

Toimeentulotuki on jaettu kolmeen osaan: perustoimeentulotukeen, täydentävään toimeentulotukeen ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Perustoimeentulotuen päätöksistä vastaa Kela. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään hyvinvointialueilta. Täydentävän toimeentulotuen päätöksiä tekevät Helsingissä pääsääntöisesti etuuskäsittelijät, mutta myös sosiaalialan ammattilaiset voivat tehdä tarvittaessa näitä päätöksiä. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä tekevät ainoastaan sosiaalialan ammattilaiset. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemisesta, päätöksenteosta ja myöntämisen perusteista saa lisätietoa etuuskäsittelyn puhelinneuvonnasta. Puhelinneuvontaa annetaan ma-pe klo 9–12 sekä suomen että ruotsin kielellä. Lisäksi <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-ja-taloudellinen-tuki> sivustolla on tietoa työnjaosta Kelan ja hyvinvointialueen välillä sekä toimeentulotuen hakemisesta joko kirjallisesti tai sähköisesti.

1.2. Yksikön tiedot

Yksilöhuollon päätöksenteko-oikeudet täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta on delegoitu Helsingissä tietyille ammattiryhmille ja -aloille. Päätöksentekijöitä työskentelee nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön palveluissa, psykiatria- ja päihdepalveluissa, lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa.

Toiminnan kehittämisestä vastaava päällikkö
Aikuissosiaalityön päällikkö
Anne Qvist

Etuuskäsittely os. Suursuonlaita 1, HKI 63, PL 8320, 00099 Helsingin kaupunki
Toimintayksikön esihenkilöt
Johtava sosiaalityöntekijä Felix Holmberg
Puhelin: 09 31062387
Sähköposti: felix.holmberg(a)hel.fi
Johtava sosiaalityöntekijä Petri Peitola
Puhelin: 09 31043926
Sähköposti: petri.peitola(a)hel.fi
Johtava sosiaalityöntekijä Marja Salminen
Puhelin: 09 31043944
Sähköposti: marja.salminen(a)hel.fi

Toimeentulotuen maksatus os. Toinen linja 4, HKI 53, PL 7370, 00099 Helsingin kaupunki
Toimintayksikön esihenkilö
Toimeentulotuen maksupäällikkö Jani Nygren
Puhelin: 09 31062827
Sähköposti jani.nygren(a)hel.fi

Jos asiakkaalle ei ole nimetty sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijää, asiakkaan toimeentulotuen päätöksenteosta vastaa ensisijaisesti etuuskäsittely. Jos asiakas tarvitsee tietoa, kuka vastaa juuri hänen toimeentulotukensa päätöksenteosta, etuuskäsittelyn puhelinneuvonta antaa asiakaskohtaisesti lisätietoja.

Sosiaalityön ja –ohjauksen toimipisteet nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön palveluissa, psykiatria- ja päihdepalveluissa, lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa.

Nuorten palvelujen aikuissosiaalityön palvelupisteet

- Kalasataman palvelupiste TYÖPAJANKATU 14 A HKI 58 PL 6420 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Vuosaaren palvelupiste KAHVIKUJA 3 HKI 98 PL 7370 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Myllypuron palvelupiste JAUHOKUJA 4 HKI 92 PL 6222 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Haagan palvelupiste HOPEATIE 6 HKI 44 PL 8100 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Kontulan palvelupiste OSTOSKUJA 3 HKI 94 PL 6233 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Malmin palvelupiste ALA-MALMIN TORI 2 HKI 70 PL 7970 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Etuuskäsittely SUURSUONLAITA 1 HKI 63 PL 8320 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Kallion palvelupiste, välitystilil TOINEN LINJA 4 A HKI 53 PL 7752 00099 HELSINGINKAUPUNKI

Lastensuojelu ja perhesosiaalityö

- Itäkeskuksen palvelupiste TALLINNANAUKIO 1 HKI 93 PL 6730 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Kallion palvelupiste TOINEN LINJA 4 G HKI 53 PL 7740 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Lassilan palvelupiste KAUPINTIE 11 A 6. KRS HKI 44 PL 8200 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Malmin palvelupiste ALA-MALMINTORI 2 70 HKI PL 7900 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Maunulan palvelupiste SUURSUONLAITA 1 2. KRS 630 HKI PL 8330 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Vuosaaren palvelupiste KAHVIKUJA 3 B 7. KRS 980 HKI PL 7425 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Psykiatria- ja päihdepalvelut

- Hietaniemenkadun palvelukeskus HIETANIEMENKATU 5 B HKI 10 PL 10716 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Asumisen tuki TOINEN LINJA 4 H HKI 53 PL 8660 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Ensilinjan, mielialahäiriö-, psykoosi- ja päihdepalvelut toimipisteiden osoitteet:
 - Kalasatama: TYÖPAJANKATU 14 A HKI 58 PL 6420 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
 - Vuosaari: KAHVIKUJA 3 B 7. KRS 980 HKI PL 7425 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
 - Laakso: LÄÄKÄRINKATU 8 HKI 25 PL 6600 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

- Malmi: SOIDINKUJA 6 A HKI 70 PL 6560 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Aurora: NORDENSKIÖLDINKATU 20 HKI 25 PL 6800 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut: Arviointitoiminta

- Ruotsinkielinen asiakasohjaustiimi KÄENKUJA 1 B HKI 50 PL 7160 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Lännen asiakasohjaustiimi MANNERHEIMINTIE 168B HKI 30 PL 8665 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Etelän asiakasohjaustiimi KÄENKUJA 1 B HKI 50 PL 7160 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Pohjoisen asiakasohjaustiimi VANHA HELSINGINTIE 20 HKI 70 PL 70763 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
- Idän asiakasohjaustiimi KIVIKONKAARI 21 HKI 94 PL 6220 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.” Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Eettiset periaatteet konkretisoivat miten arvot voidaan tuoda osaksi arkea. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelemme asukkaita varten, noudatamme hyvän hallinnon ja hyvän johtamisen periaatteita, emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä, turvaamme kestävästi kasvun sekä toimimme vastuullisesti työnantajana. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa toimimme sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian palvelulupausten ja tavoitteiden mukaisesti.

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta alueellaan. Toimeentulotuki on toimeentulotuesta annetun lain <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412> 1 §:n mukaan sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Jokaisella on velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään ja omasta elämästään sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa että puolisonsa elämästä. Toimeentulotukea hakevan 17–64-vuotias henkilö on velvollinen ilmoittautumaan työttömänä työnhakijana työvoimatoimistoon. Toimeentulotuen määrään vaikuttavat henkilön tai perheen tulot ja varat. Toimeentulotuesta hyväksytään välttämättömiä ja kohtuullisia menoja asumiseen ja terveydenhuoltoon välttämättömien elinkustannusten lisäksi.

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Kela ratkaisee perustoimeentulotuen, johon kuuluvat perusosa ja muut perusmenot. Perustoimeentulotuen määrä perustuu toimeentulotukilaissa määriteltyjen menojen ja käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotukseen.

Hyvinvointialueet vastaavat täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteosta ja toimeenpanosta. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

Osa täydentävästä toimeentulotuesta on sellaista, johon ei sisälly asiakaskohtaista harkintaa vaan tuen tarve perustuu lakiin toimeentulotuesta, asiakkaan elämänvaiheeseen ja vähävaraisuuteen. Tällaiset hakemukset käsitellään ja päätetään pääasiassa Maunulassa sijaitsevassa etuuskäsittelyn yksikössä.

Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotuen puhelinneuvonnasta vastaavat etuuskäsittely-yksikön etuuskäsittelijät. Sosiaalihuoltolain mukaan jokaisen viranhaltijan tehtäviin sisältyy ohjaus ja neuvonta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat antavat myös toimeentulotukeen liittyvää neuvontaa omissa ajanvaraus- ja yhteydenottopyyntöpalveluissaan.

Jos asiakas saa sosiaalihuoltolain tai muun erityislain mukaisia palveluja, asiakkaalla on oikeus nimettyyn omatyöntekijään asiakkuutensa ajalle. Erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijä vastaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä, jos siihen sisältyy erityistä harkintaa, asiakkuuden aikana. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki toimeenpannaan täsmällisesti ja tulkitsematta sekä ilman aiheutonta viivytyksiä Kalliossa, Malmilla ja Vuosaarella toimivissa maksatuksen toimipisteissä. Toimeentulotuen maksatuksella on oma ohjeistus ja suunnitelma siitä, miten toimeentulotuen päätökset pannaan toimeen ja miten maksatuksen sisäinen valvonta toteutetaan. Tätä maksatuksen kokonaissuunnitelmaa ylläpitävät toimistoesihenkilöt ja toimeentulotuen maksupäällikkö.

Toimeentulotuen päätöksenteossa noudatetaan yleisiä hyvän hallinnon periaatteita: hyvän kielenkäytön vaatimusta eli päätöksentekijä käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja päätöksentekijä edistää viranomaisten välistä yhteistyötä toimivallan rajoissa.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön kohtelunsa toimeentulotuen asiassa, sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asioimisessa käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja.

3 Riskien hallinta

Asiakasturvallisuus ja omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa toimeentulotukityössä tapahtuvaan toimintaan liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan monipuolisesti huomioon. Lähtökohtana on tunnistaa jo ennalta asiakasturvallisuutta vaarantavat asiat. Riskinhallintaan kuuluu myös epäkohtien ja todettujen riskien poistaminen tai minimoiminen. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja saatetaan jatkotoimien alaisiksi.

Riskinhallinnan lähtökohtana on avoimuus ja ennaltaehkäisy. Sekä henkilöstö että asiakkaat voivat tuoda esiin laatuun tai turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Myös vaaratilanteet ja haittatapahtumat käsitellään avoimesti. Tavoitteena on virheistä oppiminen. Tapahtuneista vahingoista kerätään tietoja, ja toimintaa kehitetään tietojen pohjalta paremmaksi ja turvallisemmaksi.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Toimialan linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristöt on järjestetty siten, että turvallisen työn tekeminen sekä laadukas, turvallisuustekijät huomioiva asiakaspalvelu on mahdollista.

Toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuksien johtajat varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tarkastellaan avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja 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 Työsuojelupakissa. Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä turvallisuuskoulutuksia. Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä.

Toimeentulotukea myöntävä henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kukin omalle esihenkilölleen. Havaitusta epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta ilmoitetaan viipymättä sekä esihenkilölle että SPro-järjestelmään. Työntekijöihin ja asiakkaisiin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään ilmoitus Työsuojelupakki-ohjelmaan.

3.2 Varautuminen ja valmius

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) edellyttää, että Helsingin kaupungin on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmillä sekä muilla toimenpiteillä, ja että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen. Yksikkökohtaisesti tulee varautuminen mahdollisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin olla suunniteltu ja kirjattu. Valmiussuunnitelmat ovat kuitenkin salassa pidettäviä asiakirjoja, eikä hallintomenettelyjen tai toimintatapojen konkreettisia muutostoimenpiteitä kirjoiteta siksi julkaistavaan omavalvontasuunnitelmaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan valmiussuunnitelma on päivitetty 22.5.2024 ja sen on vahvistanut toimialajohtaja Juha Jolkkonen.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joiden tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta, kuten kuka on rekisterinpitäjä, mitä tarkoitusta varten rekisteröidyn henkilötietoja tarvitaan, kuinka kauan henkilötietoja tarvitaan, luovutetaanko henkilötietoja eteenpäin tai siirretäänkö niitä ETA-maiden ulkopuolelle sekä miten rekisteröity voi käyttää henkilötietoihin liittyviä oikeuksiaan.

Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä. Selosteen sisällöstä ja tietojen käsittelystä kerrotaan aina myös asiakkaalle palvelun alkaessa. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa, oikaista tietoja, poistaa tiedot, vastustaa ja rajoittaa tietojen käsittelyä) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

Asiakkaan ohjaukseen tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä tietoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät. Sähköisten tietojärjestelmien käyttäjät on yksilöity ja tunnistettu siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti. Sähköisiin tietojärjestelmiin on pääsy vain henkilökohtaisella salasanalla.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksen mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja voidaan tarvittaessa käyttää henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden selvittämiseen.

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.

Esihenkilö huolehtii 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.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esihenkilö myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Salassapitovelvollisuus merkitsee sitä, ettei salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa, sen kopiota tai muuta tulostetta saa näyttää tai luovuttaa sivulliselle eikä antaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Se edellyttää myös ko. asiakirjan säilyttämistä siten, että sivullinen ei voi saada siitä tietoa. Sivullisilla tarkoitetaan tässä asiakkaan sukulaisia ja läheisiä, jos heillä ei ole antamaa suostumusta tietojen luovuttamiseen. Myös asiakasta palvelevan toimintayksikön työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaan sosiaalihuoltoon eivätkä hänen asiakasasiakirjojensa käsittelyyn, ovat sivullisia. Vaitiolovelvollisuus merkitsee sitä, että vaitiolovelvolliset henkilöt eivät saa paljastaa sivulliselle asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai muutamaa tietoa, mikäli tämä tieto olisi asiakirjaan merkittynä salassa pidettävä. Merkitystä ei ole siis sillä, onko viranomaisen virkatehtävän yhteydessä saama tieto merkitty asiakirjaan vai ei. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös sen jälkeen, kun toiminta viranomaisessa on päättynyt.

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus koskee viranomaisen palveluksessa olevaa samoin kuin luottamustehtävää hoitavaa henkilöä. Vaitiolovelvollisia ovat esimerkiksi harjoittelijat, siviilipalvelustaan suorittavat henkilöt, vapaaehtoistyöntekijät, sekä jokainen muukin viranomaisessa toimiva ja työskentelevä asemastaan tai tehtävästään riippumatta.

Salassapito- ja vaitiolovelvolliset henkilöt eivät saa muussa asiassa käyttää salassa pidettäviä tietoja omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Hyväksikäyttökielto ei koske tilanteita, jossa asianosaisen asemassa saatuja tietoja käytetään asianosaisen oikeuden, edun tai velvollisuuden hoitamiseksi, eli siinä asiassa, jonka käsittelyn yhteydessä tieto on saatu.

Vaitiolovelvollisuus koskee myös toimeksiantotehtävää hoitavaa tai sen palveluksessa olevaa, esimerkiksi perhehoitolaissa tarkoitettuja perhehoitajia ja ostopalvelusopimuksilla tai maksusitoumuksilla sosiaalipalveluja antavaa henkilöä tai yhteisöä. Myös tutkijat ja muut viranomaisen luvalla salassa pidettäviä tietoja haltuunsa saaneet ovat vaitiolovelvollisia.

Asiakas ja hänen edustajansa tai avustajansa ovat vaitiolovelvollisia niistä salassa pidettävistä tiedoista, jotka on saatu asiakasaseman perusteella ja jotka koskevat muita henkilöitä, kuin asiakasta itseään. Koska sosiaalihuollon asiakkuus on ehdottomasti salassa pidettävä tieto, perhekeskuksissa sekä terveys- ja hyvinvointikeskuksissa asiakkaiden vastaanotto, neuvonta ja ohjaus tulisi mahdollisuuksien mukaa järjestää siten, että palveltavan henkilön tiedot eivät olisi sivullisen, muiden asiakkaiden tai potilaiden kuultavissa tai muutoin havaittavissa. Asiakkaita ei tule kutsua nimellään vastaanotto- tai muuhun palvelupisteeseen, vaan heidän vastaanottonsa pitäisi toteuttaa vuoronumero- tai muulla anonyymillä järjestelyllä.

Asiakkaan asioista ei tule keskustella muutoin, kuin sellaisessa huoneessa tai muutoin järjestettävässä tilassa, josta ei ole kuuloyhteyttä tilan ulkopuolelle. Päätösten, selvityspyyntöjen ja muiden kirjeiden postitus asiakkaille on järjestettävä siten, että asiakkaan tietoja ei voi joutua sivullisen tietoon.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot kyseisen yksikön palvelutoiminnan osalta relevanteista rekistereistä. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsittelee viranomainen. Helsingin kaupungin tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

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.

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 terveystalvissa ilmoittaminen tehdään ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-ilmoitusjärjestelmiä käyttäen.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29§.) Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

SPro on sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitusmenettelyyn kehitetty sovellus, joka mahdollistaa epäkohtien käsittelyn ja raportoinnin organisaation eri tasoilla. Jos aikuissosiaalityön työntekijä saa työssään tietoonsa asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista uhkaavan epäkohdan tai epäkohdan uhan, hänen on tehtävä siitä ilmoitus SPro-järjestelmään, josta ilmoitus ohjautuu esihenkilölle. Esihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi, ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetyille sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuollon johtava asiantuntija saa Spro -järjestelmästä herätteet kaikista ilmoituksista. Sosiaalihuollon henkilöstö käyttää SProjärjestelmää kaikissa sosiaali- ja terveystoimen palvelukokonaisuuksissa. Terveydenhuollon palveluissa terveydenhuollon henkilöstö voi tehdä ilmoituksen asiakkaan luvalla.

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen lähtökohtaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta (HaiPro, SPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentumista työyksiköissä.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, niin asiakasta opastetaan korvausten hakemisessa. Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman seurannan toteuttamisesta. Työsuojelupakki ja SPro ovat välineenä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. Niihin ilmoitetaan asiakkaan

turvallisuutta vaarantavat tapahtumat tai epäkohdat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset.

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 tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/ potilaalle 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.

Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Keskeistä on yhteinen keskustelu ja asian käsittely sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistäminen. Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen.

Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi, toimintaohjeiden päivittäminen tai tarkentaminen jne. Havaitun riskin tai epäkohdan perusteella havaitut tarvittavat kehittämistoimenpiteet tulee määrittellä, kirjata järjestelmään sekä sopia niiden toteutumisen seurannasta. Vastuuhenkilöllä on keskeinen rooli yksikön toiminnan kehittämisessä, kehittämismyönteisen ilmapiirin luomisessa ja ylläpitämisessä sekä poikkeamahavaintojen perusteella toteutettavien kehittämistoimenpiteiden määrittämisessä.

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erytystä huomiota tulee kiinnittää tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken, mitä tukee julkinen raportointi kehittämistoimenpiteistä.

Työyksikön kokouksissa (esim. tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan esim. pitämällä asia pysyvästi työyksikkökokousten asialistalla.

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

Yksikön (organisaation taso 4) ja alayksikön (taso 5) esihenkilöiden kokouksissa käsitellään toiminnan asiakas- ja/tai potilasturvallisuuden 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.

Palvelun johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma – ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) sekä toimintakäytäntöjen muutoksia vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Palvelun johtoryhmä käsittelee kolmen kuukauden välein myös toimialan julkaistavaa raporttia varten koostetut palvelua koskevat tiedot omavalvonnan sekä sen havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden osalta.

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) niin ikään kolmen kuukauden välein. Palvelukokonaisuuden johtoryhmässä käsitellään koosteita tapahtumista sekä yksittäisinä tapahtumina vakavat vaaratilanteet ja merkittävät epäkohdat sekä päätetään laajempaa kuin yhtä yksikköä tai palvelua koskevista toimintatapojen tai -ohjeiden muutoksista.

Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken. Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sisältäen myös toteutetut kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

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.

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein aiheutunut merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai –kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

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

Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille. Tarkemmat ohjeistukset vakavan vaaratapahtuman yhteydessä toimimiseksi löytyvät jokaisen toimeentulotukea käsittelevän yksikön omista omavalvontasuunnitelmista.

4.3 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja heidän toimintakyvystään ja -edellytyksistään huolehtiminen on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakkaiden toimintakyky arjessa sekä yleisvoinnista ja sosiaalisista mahdollisuuksista huolehtiminen on osa vaaratapahtumien ennaltaehkäisyä.

Toimeentulotuki on yksi väline tukea asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä. Jokapäiväiseen elämään kuuluvaksi toiminnoiksi katsotaan esimerkiksi itsestään huolehtiminen, kotona suoriutuminen, liikkuminen, koulutus, työ, kommunikointi, sosiaaliset vuorovaikutussuhteet ja yhteisöllisyys.

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

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

Kestävän kasvun hankkeen investoinnissa 2, Hyvinvoiva Helsinki -projektissa, Helsingissä kehitetään ja käyttöön otetaan hyte-palvelukonsepti. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptin (hyte-palvelukonsepti) tavoitteena on tuoda hyte-palvelut ja -toiminta helposti niin asukkaiden kuin ammattilaisten löydettäväksi. Hyte-palvelukonseptissa käsitellään aikuisväestölle (nuoret aikuiset, työikäiset ja ikääntyneet) suunnattuja hyvinvointia ja terveyttä edistäviä palveluja ja toimintaa. Hyte-palvelukonseptissa on luotu kooste Helsingin maksuttomista hyvinvointia tukevista palveluista, joka on käytettävissä koko henkilöstölle asiakastyön tukena. Kooste löytyy toimialan sisäisiltä verkkosivuilta.

4.4 Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttaminen asiakas- ja potilasturvallisesti on osa johtamista. Yksikön esihenkilö vastaa lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta. Osana omavalvontaa yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että lääkehoidon turvallista toteuttamista seurataan, arvioidaan ja valvotaan sekä siitä, että henkilöstön lääkehoidon koulutukset ja henkilöstön lääkeluvat ovat ajan tasalla.

Toimeentulotukeen ei liity lääkehoidon toteuttamista.

4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu toimintaohje "Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla" (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö:

Lisätiedot sote.laitetiimi@hel.fi

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkuus sosiaali- ja terveystalouksissa voi tulla vireille eri tavoin. Henkilön asia voi tulla vireille joko hänen oman yhteydenottonsa perusteella (esimerkiksi hakemus), yhdessä työntekijän kanssa toisessa palvelussa tehtyyn pyyntöön palvelutarpeen arvioimisesta tai perustuen jonkun toisen tekemään huoli- tai lastensuojeluilmoitukseen, ilmoitukseen iäkkään henkilön palvelutarpeesta tai muuhun toisen henkilön yhteydenottoon henkilön puolesta. Yhteydenoton perusteella arvioidaan asiakkuuden tarvetta ja tehdään tarvittaessa päätös esimerkiksi sosiaalihuollon palvelutarpeen tai lastensuojelutarpeen arvioinnin aloittamisesta tai haetun palvelun myöntämisestä.

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Toimeentulotuen asiakkuus alkaa aina Kelasta. Ennen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemista tulee olla Kelan ratkaisu perustoimeentulotuesta. Poikkeus tähän on kiireellinen toimeentulotuki virka-ajan jälkeen. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea sähköisesti, kirjallisesti tai suullisesti eli toimeentulotuen tarve voi tulla esille palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Toimeentulotuesta annetaan aina päätös, joka kirjataan

asiakastyön tietojärjestelmään ja lähetetään asiakkaalle tiedoksi postitse. Toimeentulotukipäätös on aina kirjallinen ja siihen liitetään muutoksenhakuohje.

Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotuki myönnetään hakemuksesta. Päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä (ma-pe) hakemuksen saapumisesta. Päätös toimeentulotuesta on annettava samana tai seuraavan arkipäivänä, jos asiakkaan tilanne on kiireellinen. Mikäli hakemus lähetetään sähköisesti esimerkiksi arkipyhänä, lauantaina tai sunnuntaina, hakemuksen saapumispäivä on seuraava arkipäivä. Käsittelyaikaan ei lasketa mukaan hakemuksen saapumispäivää, arkipyhiä eikä viikonloppuja.

Mikäli hakemuksesta on lähetetty täydennyspyyntö, lasketaan aika täydennyspyynnön palautuspäivästä. Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydennyksen viivästykselle, päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä (laki toimeentulotuesta 14 a § 3 momentti). Päätös voidaan myös tehdä 3 momentin mukaan asiakkaan suostumuksella käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistä. Jos täydennyspyyntöä ei ole palautettu, mutta päätös on tehty ennen palautusajan umpeutumista, niin käsittelyaika lasketaan täydennyspyynnön kirjauspäivästä.

Mikäli päätös on myönteinen toimeentulotuen maksupäivä määräytyy tuen tarpeen mukaan. Jos myönnetty tuki on tarkoitettu seuraavan kuukauden menoa varten, tuki maksetaan asiakkaan ilmoittamalle tilille seuraavan kuukauden ensimmäisenä pankkipäivänä. Kiireellinen tuki maksetaan asiakkaan tilille välittömästi tai annetaan maksusitoumuksena. Toimeentulotuen maksamiseen vaikuttaa pankkien väliset viiveet, joka on yleensä yksi arkipäivä.

Toimeentulotuen määräaikoja seurataan jatkuvasti. Jokaisen toimeentulotuen päätöksentekijän velvollisuus on varmistaa, että toimeentulotuen hakemukset käsitellään lakisääteisessä käsittelyajassa. Johtavat sosiaalityöntekijät seuraavat lakisääteisen palveluajan toteutumista reaaliaikaisesti arkipäivittäin.

Toimialan tietohallinto tuottaa jälkikäteen palveluajan toteutumisen seurantatilastot kuukausittain. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos THL seuraa toimeentulotuen käsittelyaikoja valtakunnallisesti ja pyytää seurantatiedot hyvinvointialueilta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösten teknistä sisältöä seurataan päivittäin toimeentulotuen päätösten toimeenpanon yhteydessä. Toimeenpanijat pyytävät korjausta päätöksille, joissa havaitaan summavirheitä, käytetään väärä päätöspykälää tai jos päätöstekstissä on sellaisia kirjoitusvirheitä, joiden vuoksi päätöksen sisältö muuttuu tulkinnanvaraiseksi. Päätöksestä tulee selkeästi käydä ilmi asiakkaalle myönnetyn tuen määrä. Johtavat sosiaalityöntekijät tekevät satunnaisia tarkistuksia päätöksiin. Havaittuihin virheellisyyksiin puututaan välittömästi johtavan sosiaalityöntekijän ja päätöksentekijän kesken.

Toimistoesihenkilöt tarkastavat maksuaineiston pistokokein kerran kuukaudessa edeltävän kuukauden ajalta. Toimistoesihenkilöt tarkastavat pistokokeessa toimeenpanon oikeellisuuden valittujen asiakkaiden osalta. Havaittuihin virheellisyyksiin puututaan toimistoesihenkilön ja toimeenpanijan kesken. Toimeenpanon ja maksatuksen laadullinen auditointi suoritetaan neljä kertaa vuodessa kolmen edeltävän kuukauden ajalta. Auditointi suoritetaan tammi-, huhti-, heinä- ja lokakuussa. Auditoinnissa toimeentulotuen päätöksentekoon osallistuva henkilöstö arvioi toimeenpanon ja maksatuksen saatavuutta.

Jos asiakas on havaitsee saamassaan toimeentulotuen päätöksessä virheen, päätös voidaan tarkistaa ja oikaista. Asiakas ottaa tällöin yhteyttä päätöksentekijään joko puhelimitse tai kirjallisesti. Jokaisen päätöksen liitteenä on ohje myös muutoksenhakuun. Vapaamuotoinen kirjallinen muutoksenhaku osoitetaan sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan jaostolle. Muutoksenhaku tulee tehdä 30 päivän sisällä siitä kun asiakas voidaan katsoa saaneen päätöksen.

Jaosto voi todeta, että viranhaltijan päätöstä ei muuteta. Jaosto voi myös kumota viranhaltijan päätöksen tai palauttaa hakemuksen uudelleen käsiteltäväksi päätöksentekijälle. Jos asiakas on tyytymätön jaoston päätökseen, asiakas voi hakea edelleen muutosta hallinto-oikeudelta.

Sosiaali- ja terveysneuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse. Maisa-asiakasportaali on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin osa, joka näkyy asiakkaalle ja jota asiakas voi aktiivisesti käyttää joko mobiililaitteella sovelluksena tai verkkoselaimessa osoitteessa www.maisa.fi. Maisa on suojattu kanava, jonka kautta asiakas voi tarkastella omaa tai alaikäisen lapsensa hoitoon tai palveluun liittyviä tuloksia, kirjauksia ja päätöksiä.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta sekä alaikäisten kohdalla myös asiakkaan huoltajien ja/tai vanhempien näkemys sekä omista voimavaroistaan että asiakkaan tilanteesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa tai palvelua koskevaan suunnitelmaan (esim. sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma, palvelusuunnitelma, hoitosuunnitelma, lastensuojelulain mukainen asiakassuunnitelma). Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

Toimeentulotukiasiakkaalla on oikeus henkilökohtaiseen keskusteluun. Asiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt (laki toimeentulotuesta 14 d§).

Jos asiakas saa sosiaalihuoltolain tai muun erityislain mukaisia palveluja, niin tällöin asiakkaalla on oikeus nimettyyn omatyöntekijään asiakkuutensa ajalle. Erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä. Omatyöntekijä vastaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä, jos siihen sisältyy erityistä harkintaa, asiakkuuden aikana.

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus saada palvelutarpeen arvio, mikäli kyse ei ole vain neuvonnasta ja ohjauksesta. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta, joka voi olla luonteeltaan tilapäistä, kiireellistä, toistuvaa tai pidempiaikaista. Toimeentulotuen päätöksiä tekeillä viranhaltijoilla ja toimihenkilöillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja he ovat näin vaitiolovelvollisia.

Toimeentulotuen myöntäminen hyvinvointialueen alueella oleskelevalle henkilölle on sosiaalihuoltolaissa määriteltyä sosiaalipalvelua (sosiaalihuoltolaki 14 §).

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee elämäntilanteesta riippumatta olla mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa tai hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalihuoltolain mukaan (35§) jos terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalikuraattori taikka sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai jos henkilö on antanut suostumuksensa, hänen on otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen.

Asiakkaan palvelu toimipisteissä perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Sosiaalihuoltolain (35§) mukaan sosiaalihuollon tarpeesta voidaan tehdä ilmoitus myös ilman henkilön suostumusta ja salassapitosäännösten estämättä viipymättä, jos henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja antaa mahdollisuuden kehittää palveluja käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka painopisteet vuosille 2023–2025 ovat kuntalaisten osallisuuskokemuksen vahvistaminen, henkilökunnan osallisuusosaamisen lisääminen ja kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen. On tärkeää, että asiakkaat kokevat tullessa kuulluiksi ja tarjolla on siihen sopivia menetelmiä ja kanavia. Asiakkailta tulee aina olla aktiivinen rooli omassa palvelussaan ja palveluista pitää syntyä hyviä asiakaskokemuksia.

Osallisuuden menetelmiä ovat mm. asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden sekä vapaaehtoisten mukaan ottaminen. Osallisuus tarkoittaa sekä kuulluksi tulemistä oman palvelunsa osalta että toiminnallista ja sosiaalista osallistumisen mahdollisuutta lähiyhteisössä. Siksi osallisuuden vahvistaminen voi olla myös esimerkiksi tukemista oman asuinalueen matalan kynnyksen toimintaan osallistumiseen tai ympärivuorokautisen asuinyksikön arjen suunnitteluun osallistumisen mahdollistamista.

Alueilla on asiakkaiden osallisuusryhmiä (aiemmat asiakasraadit), joissa keskustellaan osallisuuskysymyksistä ja vahvistaan asiakkaiden ja asukkaiden osallisuutta. Osallisuusryhmien aiheina voivat olla sekä toimeentulotukeen että sosiaalipalveluihin liittyvät kysymykset.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveystalvueluista 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.

Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen.

Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään sekä palveluissa, toimialalla että kansallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen tähtää kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaiseen mahdollisuuteen antaa palautetta. Palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää palveluntuottajia keräämään asiakaspalautetta sekä julkaisemaan asiakaspalautteen perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet julkisessa tietoverkossa kolmesti vuodessa. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalouksissa asiakaspalautteen nojalla tehdyt kehittämistoimenpiteet ja niiden seuranta koskeva tieto julkaistaan kolmen kuukauden välein samassa raportointisyklissä omavalvonnan havaintojen perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden kanssa.

Toimipisteissä on postilaatikko, johon voi jättää asiakaspalautteita. Palautetta otetaan vastaan myös asiakastapaamisissa suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautteita käytetään hyödyksi toimintaa suunniteltaessa.

Palautteet luetaan ja niihin reagoidaan viipymättä. Palautejärjestelmiin saapuneet palautteet käsitellään säännöllisesti. Palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämisehdotuksiin reagoidaan. Asiakkaan tekemät toimeentulotukipäätösten muutokset käsitellään sosiaali- ja terveystalouksien jaostossa. Käsittelyssä esiin nousseet yleiset toimintakäytännöt ja niiden muuttaminen sekä myöntämiskäytäntöjen muutokset tiedotetaan kaikille päätöksiksi tekeville.

Helsingin kaupungin internetsivuilla voi antaa palautetta tai kysyä palveluista. Palautteeseen pyritään vastaamaan viiden arkipäivän kuluessa. Jos asia edellyttää selvitystyötä tai suunnittelua, vastaaminen voi kestää kauemmin. Viestin voi lähettää nimettömänä. Mikäli haluaa henkilökohtaisen vastauksen, tulee jättää yhteystiedot. Palautteet voidaan julkaista palautteen antajan luvalla. <https://palautteet.hel.fi/>

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas tai potilas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, helsinkiläiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta. Jokaisessa palveluyksikössä on oltava esillä sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot. Niiden ajantasaisuuden varmistaminen on yksikön esihenkilön vastuulla.

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

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus tehdään sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Asiakasta voi ohjata tekemään muistutuksen Helsingin lomakepohjalle (linkki: <https://www.hel.fi/static/sote/lomakkeet/301-290-muistutus-fi-sv.pdf>). Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Asiakas tai potilas 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 (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). 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 määritetty pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin). Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu-poikkeamiin puututaan välittömästi.

Muistutusta ja kantelua koskevat asiakirjat, selvitykset ja kirjalliset vastaukset säilytetään erillään asiakkaan/ potilaan hoitoon liittyvistä asiakirjoista. Muistutusten ja kanteluiden perusteella havaitut epäkohdat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niiden toteuttamista seurataan samalla tavoin kuin muidenkin poikkeamahavaintojen nojalla tehtyjä toimenpiteitä. Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessi yksikössä kuvataan omavalvontasuunnitelmaan.

6 Henkilöstö

Toimeentulotuen päätöksenteossa ja maksatuksessa on monipuolinen asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät ja mahdolliset lain tai määräyksen asettamat velvoitteet henkilöstön vähimmäismitoituksesta.

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä. Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tulee rekisteröityä Valviran ammattihenkilörekisteriin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittävää ammattitaitoa ja riittäviä tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että vuorossa on riittävästi henkilöstöä ja että henkilöstö täyttää lainsäädännössä asetetut edellytykset. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sijaisia käytettäessä tulee varmistua riittävän ammattihenkilöstön määrästä sekä sijaiskelpoisuuksien täyttymisestä ja tarvittavasta kelpoisuutta vailla olevan sijaispätevän henkilön ohjauksesta ja valvonnasta työtehtävissä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Palveluntuottajan tulee pyytää ja vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalla henkilöllä on oikeus pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriotte, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran. Alaikäisten osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Vammaisten henkilöiden palveluissa työskentelevien osalta laki rikosrekisteriotteen tarkistamisen osalta tulee voimaan 1.1.2025.

Yksikön vastuhenkilö vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan tarvittaessa toteutetun taustojen selvityksen. Virkaan tai virkasuhteeseen nimittämisen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei virkaa täytettäessä tai työsopimusta tehtäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriotte ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä sekä rekrytointiprosessiin liittyvillä päihdetestauksella ja mahdollisilla henkilöturvallisuusselvityksillä ennalta ehkäistään aiheuttamia riskejä. Rikosrekisteriotteen tarkistamisen menettely sekä tarkistamisen toteuttamista koskeva kirjaaminen kuvataan omavalvontasuunnitelmassa, kuten myös yksikön rekrytointiin liittyvät tunnusomaiset tai kyseistä palvelua koskevat erityiset toimintakäytännöt tai edellytykset.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Toimeentulotukityötä tekevän henkilöstön määrään ja rakenteeseen vaikuttaa, kuinka monella viranhaltijalla on kulloinkin voimassa oleva päätöksenteko-oikeus toimeentulotukeen. Toimeentulotuen päätöksentekoon ja toimeenpano osallistuvat työntekijät ovat nimikkeeltään

johtavia sosiaalityöntekijöitä tai sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, etuuskäsittelijöitä, toimistoesihenkilöjä, toimistosihteeriä ja toimeentulotuen maksupäällikkö.

Ohessa ilmoitettu resurssimäärä on ajantasainen tämän omavalvontasuunnitelman päiväyksen mukaisesti. Etuuskäsittelijöitä on 32 ja toimistosihteereitä 42. Toimeentulotuen hakemukset käsitellään suurimmaksi osaksi nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön yksikössä, aikuisten ja nuorten sosiaalityössä on 95 sosiaalityöntekijää ja 103 sosiaaliohjaajaa. Näiden työntekijöiden esihenkilöinä on 18 johtavaa sosiaalityöntekijää, kolme toimistoesihenkilöä ja toimeentulotuen maksupäällikkö.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden toimialatasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina, palkkaamisesta ja oppisopimuksista on omat ohjeensa. Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa toteutetaan myös kansainvälistä eettistä rekrytointia, jota koskien on erilliset ohjeet.

Henkilöstön määrä ja rakenne (nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön palvelukokonaisuuden osalta)		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Etuuskäsittelijä	32	
Johtava sosiaalityöntekijä	18	
Toimistosihteeri	42	
Toimistoesihenkilö	3	
Toimeentulotuen maksupäällikkö	1	
Sosiaaliohjaaja	103	
Sosiaalityöntekijä	95	
Yhteensä	294	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssäoppimisesta ja perehdytyksestä sekä ammattitaitoisesta kirjaamisesta. Palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Toimeentulotukeen perehtyessään työntekijät voivat hyödyntää toimialan sisäisiltä verkkosivuilta löytyvää sivustoa toimeentulotuesta.

Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön vastuhenkilö, mutta koko yksikkö osallistuu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Perehdytyksen vastuut löytyvät kirjattuina jokaisen yksikön omista omavalvontasuunnitelmista. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeä ja siksi johtamisella tulee pyrkiä henkilöstön pysyvyyteen.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakkoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuvat työtehtävien tarpeisiin. Yksikön vastuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Esihenkilön tulee huolehtia henkilöstön riittävästä täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Organisaatio on velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisäätteiset tiedot. Helsingissä ne kertyvät Onni-järjestelmään.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla- ja Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on esimerkiksi erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia. Täydennyskoulutuksiin sekä kirjaamisen perehdytykseen ja koulutuksiin liittyvät prosessit kirjataan yksikön omavalvontasuunnitelmaan.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimella on oma työhyvinvointisuunnitelma, joka löytyy toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Järjestäjänä Helsinki kiinnittää huomiota palvelujen henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan. Työhyvinvoinnin tueksi on tarjolla henkilöstöliikuntaa, kulttuuri- ja liikuntaetu, työterveyshuollon kattavat palvelut sekä työnohjausta. 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. Jokaisen toimeentulokityötä tekevän yksikön omaassa omavalvontasuunnitelmassa kuvataan keskeiset yksikön työntekijöiden työhyvinvointia varmistavat menetelmät sekä vastuut selvitysprosessien käynnistämisestä silloin, kun se on tarpeen.

Hyvä henkilöstökokemus on yksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan keskeisiä tavoitteita. Henkilöstön osallisuus asioiden valmistelussa sekä henkilöstön kokemusten kuuleminen erilaisissa prosesseissa, kehittämisessä ja päätöksenteossa on tärkeää hyvän henkilöstökokemuksen kannalta. Jokaisessa palveluyksikössä on nimetty yhteistoimintavastaava, joka valitaan henkilöstön keskuudesta. Jokaisen toimeentulotukea käsittelevän yksikön omassa omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan yhteistoimintavastaavan valintaprosessista sekä roolista yksikössä.

Työturvallisuutta pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi hyödynnetään työntekijöiden kirjaamista turvallisuuspoikkeamia koskevista ilmoituksista muodostuvaa tietoa toiminnan kehittämiseen, ja pyritään niiden avulla tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Työturvallisuuspoikkeamat ja havaitut -riskit kirjataan Työsuojelupakki-järjestelmään. Työsuojelupakki on työväline johdolle, esihenkilöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja

turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet.

Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. 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 työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista. Työsuojelupakki-ilmoitusten käsittelyrakenteet ja -vastuut kuvataan jokaisen toimeentulotukea käsittelevän yksikön omassa omavalvontasuunnitelmassa. Niihin on kirjattu myös, miten havaintojen perusteella päätettyjen korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamista seurataan.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Esihenkilö ohjaa työsuhteen alkaessa työntekijän työterveyshuoltoon, jossa tartuntalain mukaisten velvoitteiden täytyminen varmistetaan.

Tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla. Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esihenkilö hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokotevelvoite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajaa vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran henkilöstösivulta, THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi” (2017) sekä työterveyslaitoksen verkkosivuilta (Tuberkuloosiin liittyvät terveystarkastukset).

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Äkillisissä hätätilanteissa toimitaan soittamalla hätänumeroon 112. Hätäpoistumistiet on ilmoitettu vihreällä tunnisteella. Henkilökunta ohjeistaa asiakkaat hätätilanteissa. Palvelupisteissä on sisäisiä valvontajärjestelmiä (hälytin, valvontakamera, vartijat). Tarkemmat

tiedot kunkin toimipisteen toimintaympäristöistä sekä tukipalveluista löytyvät jokaisen toimeentulotukea käsittelevän yksikön omasta omavalvontasuunnitelmasta.

7.1 Toimintaympäristö

Kolmikielisestä palvelukartasta (<http://palvelukartta.hel.fi/>) löytyvät tiedot toimipisteistä ja siitä, miten niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilahallinto.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta koskee jatkuvaa hoitoa antavia sosiaalihuollon toimintayksiköitä, jotka ovat terveysturvallisuuden mukaan ilmoitusvelvollisia ympäristöpalveluille. Näitä ovat ikääntyneiden palveluasumisen ja laitoshoidon yksiköt, vammaisten ja kehitysvammaisten asumispalveluyksiköt, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt, perhekuntoutusyksiköt ja lastenkodit.

Toimeentulotukeen ei liity terveysturvallisuuden mukaista omavalvontaa koskevia sosiaalihuollon toimintayksiköitä.

7.3 Ympäristötyö

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, Sosiaali- ja terveysministeriö, kaupunkistrategia ja sitä toteuttavat kaupungin ohjelmat, kuten toimialan kestävä kehityksen ohjelma. Tavoitteet jalkautetaan toimialan omiksi toimenpiteiksi taloussuunnittelun ja toimintasuunnitelmien sekä toimialan kestävä kehityksen ohjelman kautta. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa. Mitä palveluita, missä ja miten tarjoamme, vaikuttaa ympäristökuormitukseen. Tilat, liikkuminen, materiaalin ja energian kulutus ovat tärkeitä asioita pohdittavia myös ympäristön kannalta, kun suunnitellaan toimintaa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla jokaisella työyhteisöllä tulisi olla ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea. Jokaisen toimeentulotukea käsittelevän yksikön omista omavalvontasuunnitelmista löytyy tieto kyseisen yksikön ekotukihenkilöstä sekä valintaprosessista.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoonpaikkaan. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, miten jätteiden lajittelusta on huolehdittu yksikössä, kuinka varmistetaan, että lajittelun ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa sekä mikä taho yksikön jätehuollosta vastaa.

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan vaaramerkittyjen aineiden säilyttämistä, käyttämistä ja hävittämistä turvallisesti. Työpaikan työntekijöille tai asiakkaille vaarallisten kemikaalien tunnistaminen, arviointi ja niiden mahdollisten riskien minimointi on tärkeää. Käyttöturvallisuustiedotteiden, suojainten ja torjuntavälineiden sijainti ja oikea käyttö on tärkeää olla kaikkien tiedossa. Jos henkilökunta käyttää työssään myös siivouspalveluiden kemikaaleja, tulee myös niiden turvallinen käyttö sekä käyttöturvallisuustiedotteiden sijainti olla kaikilla tiedossa. Haitalliset kemikaalit on säilytettävä turvallisesti asiakkaiden ulottumattomissa. Haitallisten ja vaarallisten kemikaalien säilyttämisen vastuut on kuvattu

omavalvontasuunnitelmassa. Säilytyspaikan yksityiskohtaisia tietoja ei kirjata julkaistavaan suunnitelmaan.

Esihenkilön vastuulla on laatia lakisääteinen kemikaaliluettelo ja päivittää se vuosittain. Kemikaaliturvallisuuteen liittyvä tieto, ohjeet ja lomakkeet löytyvät keskitetysti Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intrasta: Palvelut ja tuki - Kestävä Helsinki - Kemikaaliturvallisuus.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Osassa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköitä on toimintaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta turvaavia tai helpottavia teknisiä ratkaisuja. Näistä teknologisista ratkaisuista löytyy lisätietoa jokaisen toimeentulotukea käsittelevän yksikön omista omavalvontasuunnitelmista.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Toimeentulotukeen ei liity alihankintana tuotettavia palveluita.

8 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonnan johtaminen on jokaisen esihenkilön tehtävä. Toimeentulotuen omavalvontasuunnitelman johtamisesta vastaa aikuissosiaalityön päällikkö Anne Qvist. Omavalvonnan seurannan avulla mahdollistuu myös tehtävien lainmukainen hoitaminen sekä sopimusten noudattaminen. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Näin varmistetaan, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilökunta käyttää omavalvontasuunnitelmaa tukena palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamisessa sekä riskien havaitsemisessa ja ehkäisyssä. Sosiaali- ja terveysturvapalvelujen omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan Laadun ja valvonnan tuki -yksiköstä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan toteutumista.

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

8.1 Raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä ja tietojärjestelmistä. Jokaisen toimeentulotukea käsittelevän yksikön omavalvonnan toteutumisen ja poikkeamahavaintojen sekä niiden perusteella toteutettujen kehittämistoimenpiteiden käsittelyrakenteet kuvataan niiden omissa omavalvontasuunnitelmissa. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä epäkohdat raportoidaan ja käsitellään johtoryhmissä. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontaryhmässä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki velvoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjiä ja tuottajia raportoimaan omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolmesti vuodessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla raportoidaan yhtenäisesti neljä kertaa vuodessa. Raportointitietoa käsitellään myös asiakas- sekä potilasturvallisuuden seurantaryhmässä ja toimialan valvontatyöryhmässä.

8.2 Arkistointi ja viestintä

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

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

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

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

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

Tämän omavalvontasuunnitelman hyväksyy

22.11.2024

Toiminnan kehittämisestä vastaava päällikkö
Aikuissosiaalityön päällikkö
Anne Qvist

Helsinki

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

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:
Toinen linja 4
00530 Helsinki
PL 6090

www.hel.fi