

Helsinki

Aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma

Sosiaali- ja terveystoimiala
Perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuus
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö
1.1.2019

ESIPUHE	4
1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	5
1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot.....	5
2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot.....	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi.....	7
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
3.1 Toiminta-ajatus	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 RISKINHALLINTA.....	9
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako	9
4.3 Riskien tunnistaminen.....	10
4.4 Riskien käsitteleminen	11
4.5 Korjaavat toimenpiteet	11
4.6 Muutoksista tiedottaminen	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös palvelusta	12
5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	13
5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	13
5.4 Asiakkaan kohtelu.....	13
5.5 Asiakkaan osallisuus.....	13
5.6 Palautteen kerääminen	13
5.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	13
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	14
6.1 Sosiaaliamies	14
6.2 Palautteen antaminen Internetissä Helsingin kaupungin sivuille	15
6.3 Neuvontanumerot	15
6.4 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info	16
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	17
8 HENKILÖSTÖ.....	17
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	17
8.1.1 Aikuisten ja nuorten aikuissosiaalityön tiimien henkilöstön määrä ja rakenne	17
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet	18
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	18
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	19
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	19
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	19
9 TOIMITILAT	20
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus.....	20
9.2 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet 20	
9.3 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	20
9.4 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	20
10 PALVELUKOHTAISIA ERITYISPIIRTEITÄ	20
10.1 Etsivä lähityö	20
10.1.1 Etsivän lähityön henkilöstörakenne ja vastuhenkilöt.....	20
10.1.2 Etsivän lähityön toiminta-ajatus.....	20
10.1.3 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet etsivässä lähityössä.....	20
10.1.4 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus etsivässä lähityössä	21
10.1.5 Palautteen kerääminen ja käsittely etsivässä lähityössä	21
10.1.6 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta etsivässä lähityössä.....	21
10.2 Ruoka-aputyö	21

10.2.1	Ruoka-aputyön henkilöstörakenne ja vastuuhenkilö	21
10.2.2	Ruoka-aputyön toiminta-ajatus	22
10.2.3	Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet ruoka-aputyössä	22
10.2.4	Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus ruoka-aputyössä	22
10.2.5	Palautteen kerääminen ja käsittely ruoka-aputyössä	22
10.2.6	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	22
10.3	Yhdyskuntatyö	22
10.3.1	Yhdyskuntatyön henkilöstörakenne ja vastuuhenkilöt	22
10.3.2	Yhdyskuntatyön toiminta-ajatus	22
10.3.3	Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet yhdyskuntatyössä	23
10.3.4	Palvelutarpeen arviointi ja asiakasosallisuus yhdyskuntatyössä	23
10.3.5	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta yhdyskuntatyössä	23
10.4	Sosiaalineuvonta	23
10.4.1	Sosiaalineuvonnan henkilöstörakenne ja vastuuhenkilö.....	23
10.4.2	Sosiaalineuvonnan toiminta-ajatus	23
10.4.3	Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet sosiaalineuvonnassa	23
10.4.4	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta sosiaalineuvonnassa	23
10.5	Asumisneuvonta	24
10.5.1	Asumisneuvonnan henkilöstörakenne ja vastuuhenkilö	24
10.5.2	Asumisneuvonnan toiminta-ajatus	24
10.5.3	Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus asumisneuvonnassa	24
10.5.4	Palautteen kerääminen ja käsittely asumisneuvonnassa	24
10.5.5	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta asumisneuvonnassa	24
10.6	Sosiaalinen luototus.....	24
10.6.1	Sosiaalisen luototuksen henkilöstörakenne ja vastuuhenkilö	24
10.6.2	Sosiaalisen luototuksen toiminta-ajatus	25
10.6.3	Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet sosiaalisessa luototuksessa	25
10.6.4	Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus.....	25
10.6.5	Palautteen kerääminen ja käsittely sosiaalisessa luototuksessa	25
10.6.6	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta sosiaalisessa luototuksessa	25
10.7	Kuntouttava työtoiminta	26
10.7.1	Kuntouttavan työtoiminnan henkilöstörakenne ja vastuuhenkilö.....	26
10.7.2	Kuntouttavan työtoiminnan toiminta-ajatus.....	26
10.7.3	Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta kuntouttavassa työtoiminnassa	26
10.8	Välitystilit.....	26
10.8.1	Välitystilien henkilöstörakenne ja vastuuhenkilö.....	26
10.8.2	Välitystilien toiminta-ajatus.....	26
10.8.3	Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet välitystileissä	27
10.8.4	Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus välitystileissä, edunvalvonta	27
10.8.5	Palautteen kerääminen ja käsittely välitystileissä	28
10.8.6	Välitystilin lopettaminen	28
10.9	Kriisimajoituksen työryhmä	29
10.9.1	Kriisimajoitus työryhmän rakenne ja vastuuhenkilö	29
10.9.2	Kriisimajoitus työryhmän toiminta-ajatus	29
11	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	30
11.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	30
11.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	31
11.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	31
11.4	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	31
12	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	31

ESIPUHE

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävän palautteen perusteella

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Osittain päällekkäisten suunnitelmien välttämiseksi viraston käyttösuunnitelmassa vuodelle 2016 määrätään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on aikuissosiaalityön omavalvontasuunnitelma, joka on samalla yhdistetty omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja sen on nähtävillä myös yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

Leena Luhtasela
Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja
Perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuus
Sosiaali- ja terveystoimiala

1 TOIMIALAA JA YKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala

Yksikön nimi

Perhe – ja sosiaalipalvelut/ Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Yksikön sijaintikunta

Helsinki

1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Etelän, lännen, pohjoisen ja idän aikuissosiaalityön tiimit tarjoavat sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta alueensa väestölle nuorten 16-29 -vuotiaiden tiimeissä ja aikuisten 30-vuotta täyttäneiden tiimeissä. Pohjoisessa aikuissosiaalityössä toimii aikuisten ruotsinkielisiä työntekijöitä ja lännen aikuisosiaalityössä nuorten ruotsinkielisiä työntekijöitä. Lännen aikuissosiaalityössä toimii kriisimajoituksen työryhmän työntekijöitä. Lisäksi palveluvalikkoon kuuluu: sosiaalineuvonta, asumisneuvonta, etsivä lähtyö, ruoka-aputyö, yhdyskuntatyö, kuntouttavaa työtoimintaa, talous- ja velkaneuvonta (31.12.2018 asti), sosiaalinen luototus ja välitystilitoiminta.

Aikuissosiaalityön vastaava johtaja

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja
Leena Luhtasela

Aikuissosiaalityön päälliköt alueittain

Etelän aikuissosiaalityön päällikkö
Sari Karisto

Lännen aikuissosiaalityön päällikkö
Henna Niiranen

Pohjoisen aikuissosiaalityön päällikkö
Anne Qvist

Idän aikuissosiaalityön päällikkö
Sari Tuominen

Nuorten palvelujen aikuissosiaalityön palvelupisteet

- **Kalasadaman 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, välitystil** TOINEN LINJA 4 A HKI 53 PL 7752 00099 HELSINGINKAUPUNKI

2 ASIAKASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot

Aikuissosiaalityön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Leena Luhtasela
Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja
leena.luhtasela(at)hel.fi
PL 7752, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Aikuisten sosiaalityö ja -ohjaus

Anne Peltola, johtava sosiaalityöntekijä, Kalasataman palvelupiste
Päivi Koskinen, johtava sosiaalityöntekijä, Kalasataman palvelupiste
Teija Tuisku, johtava sosiaalityöntekijä, Myllypuron palvelupiste
Pia Korkala, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren palvelupiste
Nina Palatz-Lohjala, johtava sosiaalityöntekijä, Myllypuron palvelupistepiste
Johanna Moll, johtava sosiaalityöntekijä, Haagan palvelupiste
Päivi Ilkko, johtava sosiaalityöntekijä, Haagan palvelupiste
Eija Suominen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin palvelupiste
Johan Ehrman, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin palvelupiste

Nuorten sosiaalityö ja -ohjaus

Katriina Haarala, johtava sosiaalityöntekijä, Kalasataman palvelupiste
Tuulia Järvenpää, johtava sosiaalityöntekijä, Kampin palvelupiste
Pia Korkala, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren palvelupiste
Silva Linnahalm-Triana, johtava sosiaalityöntekijä, Kontulan palvelupiste
Katri Schroderus, johtava sosiaalityöntekijä, Haagan palvelupiste
Maija Holopainen, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin palvelupiste

Etsivä lähityö (toiminnan kehittämien)

Päivi Koskinen, johtava sosiaalityöntekijä

Ruoka-aputyö (esimies)

Nina Palatz-Lohjala, johtava sosiaalityöntekijä, Myllypuron palvelupiste

Yhdyskuntatyö

Nina Palatz-Lohjala, johtava sosiaalityöntekijä, Myllypuron palvelupiste
Pia Korkala, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaaren palvelupiste
Johan Ehrman, johtava sosiaalityöntekijä, Malmin palvelupiste
Johanna Moll, johtava sosiaalityöntekijä, Haagan palvelupiste
Anne Peltola, johtava sosiaalityöntekijä, Kalasataman palvelupiste

Sosiaalineuvonta

Anri Viskari-Lojamo, johtava sosiaaliohjaaja, Malmin palvelupiste

Asumisneuvonta

Anne Kinni, johtava sosiaaliohjaaja, Kallion palvelupiste

Sosiaalinen luototus

Mervi Ahola, johtava velkaneuvoja, Malmin palvelupiste

Kuntouttava työtoiminta

Sonja Vaitoja, johtava sosiaalityöntekijä, Haagan palvelupiste

Välitystilitt

Helena Leminen, toimeentulotuen maksupäällikkö, Kallion palvelupiste

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Suunnitelmat päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä aikuissosiaalityön palvelupisteiden ilmoitustauluilla siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote .

Omavalvontasuunnitelma on osa uuden henkilöstön perehdytysuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitela mäydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa yhteistoiminta- ja työehtaisökokouksissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystoimialan perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toimialan toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Toimiala on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat antavat asiakkaille ja asiakasperheille tukea arjessa pärjäämiseen sekä apua, neuvontaa ja ohjausta erilaisissa elämän ongelmatilanteissa. He auttavat asiakkaita saamaan tarvitsemiaan palveluja, tarvittaessa mukana kulkién. He myöntävät täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Toimeentulotuesta sosiaali- ja terveystoimialalla on erillinen omavalvontasuunnitelma. Asiomisessa käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan aikuissosiaalityön henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Helsingin kaupungin arvot ovat

- Asukaslähtöisyys
- Ekologisuus
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjämielisyys

Sosiaali- ja terveystoimialalla arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimialamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksien- sa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate ”Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?”

Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisuutta pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestävästä kehitystä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate ”Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme”

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate ”Kaikki toimemme rakentavat luottamusta”

Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate ”Isännätöntä rahaa ei ole”

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveystoimialuihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvallisesti ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”Ennakoimme ja huolehdimme”

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystoimialojen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kau-

- punkilaisia
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintamme ohjaa periaate: ”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”

Yrittäjämielisyys

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaistaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa ”*Intohimo parempaan*”

Aikuissosiaalityön tavoitteena on aikuisen vastuullisuuden ja itsenäisen selviämisen vahvistaminen sekä oman elämän hallinnan edistäminen. Toimintaperiaatteena on asiakkaiden toimintakyvyn vahvistaminen niin, että aikuinen on aktiivinen toimija omassa asiassaan ja että hänellä on todelliset mahdollisuudet vaikuttaa.

4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Asiakasturvallisuus ja omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa aikuissosiaalityössä 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.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Toimialan linjajohtolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että aikuissosiaalityön toimintaympäristöt on järjestetty siten, että turvallisen työn tekeminen sekä laadukas, turvallisuustekijät huomioiva asiakaspalvelu ovat mahdollisia.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuksien johtajat linjaavat ja asettavat tavoitteet toimialan laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Palvelukokonaisuuksien ja palvelujen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. 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 suunnitteluosastoon liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoi-

mesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan ja asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarviointin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta 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. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. SosPro-ilmoitukset (liite 1) käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston 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.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin.

4.3 Riskien tunnistaminen

Aikuissosiaalityön henkilöstö ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kukin omalle esimiehelleen. Kaupungin sisäiseen Työsuojelupakki -nimiseen tietojärjestelmään tehdään ilmoitus työntekijöihin ja asiakkaisiin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden on viipymättä tehtävä ilmoitus SosPro-järjestelmään (liite 1), jos hän havaitsee epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Riski on mahdollisuus, että haitallinen tapahtuma toteutuu. Riski on tilanne, jossa on mahdollista, mutta ei täysin varmaa, että esiintyy ei-toivottu tapahtuma, jolla on haitallisia seurauksia. Aikuissosiaalityön riskit voivat liittyä asiakkaaksi tulovaiheeseen, jossa asiakas ei pääse sosiaalityön asiakkaaksi. Asiakas ei tunne palveluja tai hänen kontakteihinsa ei vastata. Riskiä voidaan vähentää hyvällä palveluista tiedottamisella, kattavalla neuvonnalla ja ohjauksella sekä palvelutarpeen arvioinnilla.

Toinen riskialue voi sisältyä asiakkaiden palveluprosessiin, kun asiakasta ei ole tavattu säännöllisesti tai muutoin tarkistettu hänen palvelutarvettaan. Esimerkiksi välitystiliasiakkaan tilanne voi olla muuttunut ja hän tarvitsee laajempaa palvelua tai että hän ei enää ole ollenkaan välitystilin tarpeessa. Palveluprosesseihin liittyviä riskejä voidaan vähentää hyvällä ohjeistuksella, koulutuksella

ja perehdytyksellä. Eräs aikuissosiaalityön riski liittyy työntekijöiden väliseen työnjakoon. Asiakkaalla voi olla monta kontaktitahoa, mutta mikään taho ei ota vastuuta palveluiden yhteensovittamisesta. Riskiä voidaan vähentää nimeämällä asiakkaalle omatyöntekijä ja kirjaamalla selkeästi tietojärjestelmään vastuutaho. Sektoroituneet palvelut voivat muodostua riskiksi sosiaalihuollon asiakkaalle. Tätä riskiä voidaan torjua joustavalla palveluasenteella ja eri palveluiden välisellä yhteisellä työllä.

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Kunkin aikuissosiaalityön työyhteisön esimies vastaa riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä, henkilöstön vastuulla on saattaa tieto johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu henkilöstön kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, niin asiakasta opastetaan korvausten hakemisessa.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman seurannan toteuttamisesta. Työsuojelupakki ja SosPro ovat välineinä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. Niihin ilmoitetaan asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat tai epäkohdat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

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.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Kukin aikuissosiaalityön esimies pitää huolen, että riittävä ja ajantasainen ohjeistus on henkilöstön saatavilla. Hän myös tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) asiakkaille, henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös palvelusta

Kaikilla aikuissosiaalityön asiakkailla on oikeus saada palvelutarpeen arvio, ellei palvelutarpeen arvionnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta, joka voi olla luonteeltaan tilapäistä, kiireellistä, toistuvaa tai pidempi-aikaista. Palvelutarpeen arviointi on osa sosiaalipalvelujen asiakkuusprosessia, joka alkaa yhteydenotosta sosiaalitoimeen ja toistuu kunnes todetaan, ettei asiakkaalla ole sosiaalihuollon tarvetta. Arviointi tehdään siinä laajuudessa, kuin se kussakin tilanteessa tarpeellista.

Palvelun tarvetta arvioitaessa perustana tulee olla asiakkaan kokemana tuen tarve ammatillisen arvioiden lisäksi. Arvioinnissa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Lisäksi asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset. Tieto eri palvelujen vaihtoehdoista on annettava siten, että asiakas ymmärtää niiden sisällön ja hänellä on aito mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelukokonaisuutensa suunnitteluun ja valintoihin. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa otetaan huomioon mahdolliset toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten heikentynyt terveydentila tai sosiaalisten kontaktien vähyys. Myös asiakkaan osallisuus ja yksilöllinen elämäntyyli huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Pidempiaikaisen palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Toimintakykyä arvioitaessa selvitetään, miltä osin henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua.

Palvelutarpeiden arvioiminen on tärkeässä roolissa myös Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan uudistuvissa asiakasprosesseissa ja -palveluissa. Palvelutarpeen arvion avulla määritellään mm. se, millaiseen palveluprosessiin asiakas ohjataan (satunnaisesti palveluja tarvitsevat vai paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat). Lisäksi palvelutarpeen arviossa otetaan kantaa siihen, miten arviointi tapahtuu (esim. sähköisesti tai omatyöntekijän tapaamisissa) sekä siihen, millaisia verkostoja palvelun tuottamisessa hyödynnetään (esim. monitoimijainen tiimi). Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkailla on oikeus nimettyyn omatyöntekijään koko asiakkuutensa ajalle. Henkilöstöllä on yhteistyövelvoite sosiaalihuollon eri viranomaisten ja muiden toimijoiden välillä

Sosiaalihuoltolain 38 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Erityinen tarve päätöksen saamiseen asiakkaalla on silloin, jos hän ei saa hakemaansa palvelua tai hän saa vain osittain sen, mitä on hakenut. Päätöksen tulee olla kirjallinen ja siihen on liitettävä muutoksenhakuohjaus. Päätös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmällä tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää (ATJ) tai Efficaa.

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla, aktivointisuunnitelmalla, kotouttamis suunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen mukaiset palvelut kirjataan aikuissosiaalityön suunnitelmaan. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tekee suunnitelman ja päätöksen täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta sekä myönnettävistä sosiaalipalveluista joko asiakastietojärjestelmään (ATJ) tai Efficaan (kun kyse alle 18-vuotiaan lapsen tai nuoren palveluista). Asiakas saa oman päätöskappaleensa postissa kotiin.

Suunnitelma voi sisältää arkaluonteisia asioita, ja sosiaalitoimen asiakkuus sinällään on aina salassapidettävää. Asiakkaan asiakaskirjat ovat pääosin sähköisissä asiakastietojärjestelmissä. Manuaaliasiakirjoja säilytetään arkistoissa tai työntekijöiden lukituissa tiloissa, joihin ulkopuolisilla ei

ole pääsyä. Aikuissosiaalityössä työskentelevillä on kaikilla salassapitovelvollisuus ja he ovat näin vaitiolovelvollisia. Työntekijät käsittelevät vain omien asiakkaidensa tietoja.

5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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.

5.3 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

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.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Tämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön esimieheen tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen.

Asiakkaalla on oikeus kokea tullessa kohdatuksi, hänellä on oikeus siihen että heidän tilanteensa kartoitetaan ja hänet ohjataan sosiaalihuoltolain mukaisesti tai kolmannen sektorin tuottamiin palveluihin. Arvion lähtökohtana on henkilön oma näkemys hänen omasta hyvinvoinnistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaalla on myös oikeus saada pikaista kriisiapua.

Epäasialliseen ja loukkaavaan käytökseen puututaan. Aikuissosiaalityössä ei sallita minkäänlaista syrjintää.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Aikuissosiaalityön asiakas on osallinen häntä koskevaan palvelutarpeen arviointiin ja suunnitteluun. Aikuissosiaalityön palvelupisteissä on asiakkaiden osallisuusryhmiä (vrt. aiemmat asiakasraadit), joissa keskustellaan osallisuuskysymyksistä ja vahvistetaan asiakkaiden ja asukkaiden osallisuutta.

5.6 Palautteen kerääminen

Kaikilla toimipisteillä on palautelaatikko asiakaspalautteita varten. Palautetta otetaan vastaan myös asiakastapaamisissa suullisesti, kirjallisesti ja puhelimitse sekä kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautteita käytetään hyödyksi toimintaa suunniteltaessa.

5.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteet luetaan ja niihin reagoidaan viipymättä. Palautejärjestelmiin saapuneet palautteet käsitellään viikoittain. Palautteista mahdollisesti esiin tulleisiin epäkohtiin ja kehittämisehdotuksiin rea-

goidaan.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Aikuissosiaalityössä noudatetaan Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita. Niiden mukaan kaupunki painottaa kaikessa toiminnassaan rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaista kohtelua sekä avoimuutta. Kaupunki pyrkii, yhdessä kuntalaisten kanssa, rakentamaan vakaan ja turvallisen ympäristön, kunnioittamaan kuntalaisten ja henkilöstönsä laillisia oikeuksia sekä tukemaan heidän hyvinvointiaan ja viihtyvyyttään. Hyvä maine on kaupungille tärkeä toimintaa ohjaava periaate.

Kaupunki tuottaa tai järjestää kuntalaisille laadukkaita palveluita asukaslähtöisesti, tehokkaasti ja taloudellisesti kaupungin molemmilla kielillä. Kaupungin henkilöstö ymmärtää ja ennakoii kuntalaisten tarpeet. Yhteinen helsinkiläisyys kunnioittaa eri väestöryhmiin kuuluvien oman kielen ja kulttuurin säilyttämistä sekä kaikkien asukkaiden kulttuurisia oikeuksia. Helsingissä ei suvaita rasismia – helsinkiläinen voi olla monenlainen ja jokainen on yhdenvertainen. Naisten ja miesten välinen tasa-arvo on kaikkien ihmisten perusoikeus ja yhteiskunnallinen perusarvo.

Jos toimipisteissä asioiva asiakas tai hänen omaisensa kokee, että Helsingin kaupungin eettisiä periaatteita ei noudateta, tai jos asiakas kokee epäasiallista tai epäreilua kohtelua, kokee itseensä tai lähipiiriinsä kohdentuvaa vihapuhetta tai rasismia tulee asiaa selvittää toimipisteen työntekijän ja toiminnasta vastaavan esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa.

*Tarkemmin eettisiin periaatteisiin voi tutustua Helsingin kaupungin internet-sivuilla.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/helsinki-tyonantajana/vastuullinen/arvot>

6.1 Sosiaali- ja potilasasiamies

Jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa, voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat ottaa yhteyttä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi.

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille ja palvelua on saatavilla suomen ja ruotsin kielillä. Asiakaspalvelu palvelee numerossa 09 310 43355 maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin kello 9.00-11.30 ja tiistaisin kello 12.00-14.30. Sosiaali- ja potilasasiamiehille voi lähettää suojattua sähköpostia <https://securemail.hel.fi/> palvelun kautta osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies(a)hel.fi.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§

6.2 Palautteen antaminen Internetissä Helsingin kaupungin sivuille

Asiakas voi antaa palautetta tai kysyä sosiaalihuollon asioista kaupungilta. Palautteeseen pyritään vastaamaan viiden arkipäivän kuluessa. Jos asia edellyttää selvitystyötä tai suunnittelua, vastaaminen voi kestää kauemmin. Viestin voi lähettää nimettömänä. Palautteet voidaan julkaista palautteenantajan luvalla. <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/anna-palautetta/>

6.3 Neuvontanumerot

Helsingin kaupungin Internetsivut (<http://www.hel.fi/www/helsinki/fi>) tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveystalouksista.

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Sosiaalineuvonta:

Sosiaalineuvonta on lakisääteistä henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista ja toimeentulotuen hakemisesta. Sosiaalineuvonnassa asiakkaalla on mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun ja suppeaan tilanearvioon, jonka pohjalta asiakas voidaan ohjata eteenpäin sosiaalityön palveluissa. Sosiaalineuvonnassa asiakas voi asioida anonyymisti.

Sosiaalineuvonnan toimipisteet ja vastaanottoajat ovat:

- Kalasatama (Työpajakatu 14 A) ma-pe klo 9-16, ke lisäksi 16-18
- Vuosaari (Kahvikuja 3, 5.krs) ma ja ke-pe klo 9-15, ti klo 12-15 ja ke 16-18
- Myllypuro (Jauhokuja 4) ma ja ke-pe klo 9-15, ti klo 12-15
- Malmi (Ala-Malmintori 2 A, 1 krs) ma ja ke-pe klo 9-15, ti klo 12-15
- Haaga (Hopeatie 6, 1.krs) ma ja ke-pe klo 9-15, ti klo 12-15

Sosiaalineuvonnan CHAT

ma, ke-pe kello 9-14.30 ja ti kello 12.00-14.30

Etuuskäsittelyn puhelinneuvonta asiakkalle:

Puhelinneuvonta neuvoo ja opastaa, mistä ja miten täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haetaan; mitkä ovat täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen maksut ja maksupäivät; mikä on kaupungin myöntämän maksusitoumuksen sisältö ja voimassaoloaika sekä mistä ja miten varataan aika aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle.

Puhelinneuvonnan palvelunumerot ja palveluajat ovat:

- ma-pe klo 9.00-12.00 puh. 09 310 56257 (suomenkielinen palvelu) ja puh. 09 310 44967 (ruotsinkielinen palvelu).

Toimeentulotuen maksatuksen neuvontanumerot :

- Etelä 09 310 29245
- Itä 09 310 43072
- Länsi-Pohjoinen 09 310 69703

Seniori-info vastaa asiakkaiden puheluihin arkisin klo 8.30–12 numerossa 09 31044556, sähköpostia voi lähettää osoitteeseen [seniori.info\(at\)hel.fi](mailto:seniori.info(at)hel.fi).

Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006. Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen.

Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222 antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023. Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

6.4 Helsingin neuvontapalvelu Helsinki-info

Helsinki-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Helsinki-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa. Infon palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevilla kysymyksillä. Helsinki-infosta saa myös tietoa elämästä Suomessa, kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja suomalaisesta sosiaaliturvasta.

Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Helsinki-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariiksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi.

Yhteystietoja: Puhelin 09-31011 111 ma-to klo 9-16, pe klo 10-15. Helsinki-info palvelee myös chatissa. Henkilökohtaisesti voi asioida Keskuskirjasto Oodissa Töölönlahdenkatu 1 ma-to klo 9-18, pe klo 10-18 ja Palvelupiste IHH Albertinkatu 25 ma-to klo 9-16, pe klo 10-16.

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisissa ja yhteydenotoissa.

Aikuissosiaalityössä ohjataan asiakkaita osallistumaan alueilla tapahtuvaan ryhmätoimintaan. Ryhmiä järjestetään niin viranomaisten kuin kolmannen sektorin tai vapaaehtoisten toimesta. Tietoa ryhmistä saa toimipisteiden henkilökunnalta tai ilmoitustauluilta.

Aikuissosiaalityössä tehdään yhteistyötä kunnan, valtion ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa.

8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Aikuissosiaalityössä on 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.

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.

Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystoimialan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

8.1.1 Aikuisten ja nuorten aikuissosiaalityön tiimien henkilöstön määrä ja rakenne

	Idän aikuis- sosiaalityö	Pohjoisen aikuissosiaali- työ	Etelän aikuis- sosiaalityö	Lännen ai- kuissosiaali- työ	Yhteen- sä
Aikuissosiaalityön päällikkö	1	1	1	1	4
Aikuisten tiimit					112
Johtava sosiaalityöntekijä	3	2	2	2	9
Sosiaalityöntekijä	13	10	9	6	38
Sosiaaliohjaaja	13	9	13	8	43
Sosiaaliohjaaja, perhekeskus	3	2	1	1	7

Sosiaaliohjaaja, etsivä lähityö	2	2	2	2	8
Sosiaalityöntekijä, ruoka-apu	1				1
Sosiaaliohjaaja, ruoka-apu	1				1
Yhdyskuntatyöntekijä	2	1	1	1	5
Nuorten tiimit					77
Johtava sosiaalityöntekijä	2	1	2	1	6
Sosiaalityöntekijä	14	10	14	8	46
Sosiaaliohjaaja	6	5	6	4	21
Sosiaaliohjaaja, Luotsi-toiminta	4				4
Sosiaalineuvonta					13
Johtava sosiaaliohjaaja		1			1
Sosiaaliohjaaja		12			12
Asumisneuvonta					18
Johtava sosiaaliohjaaja		1			1
Asumisneuvoja		17			17
Sosiaalinen luototus					5
Sosiaalisen luototuksen päällikkö		1			1
Talous- ja velkaneuvoja		4			4
Toimeentulotuen maksatus (sis. välitystilitt)					54
Toimeentulotuen maksupäällikkö		1			1
Toimistoesimies		3			3
Toimistos sihteeri		50			50
Kriisasuminen, sosiaaliohjaaja				2	2
Kuntouttava työtoiminta					8
Johtava sosiaalityöntekijä				1	1
Vastaava työvoimasuunnittelija				1	1
Työvoimasuunnittelija				6	6
Yhteensä	65	133	51	44	293

Luku ei sisällä palkkatukityössä, työharjoittelussa, kuntouttavassa työtoiminnassa, vapaaehtoisuudessa olevia, joita on samanaikaisesti useita.

8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Sijaisia hankittaessa arvioidaan ensin sisäiset työjärjestelymahdollisuudet.

8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitel-

mat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on muun muassa erillisiä tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos edellä mainittu työntekijä huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain 48 § mukaan ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §).

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia (47 §). Esimies 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 esimiehelle. Esimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi, ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sosiaalihuollon johtava asiantuntia saa SPro-järjestelmästä herätteet kaikista ilmoituksista. Sosiaalihuollon henkilöstö käyttää SPro-järjestelmää kaikissa sosiaali- ja terveystoimen palvelukokonaisuuksissa. Terveystoimen palveluissa terveydenhuollon henkilöstö voi tehdä ilmoituksen asiakkaan luvalla.

9 TOIMITILAT

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Kolmikielisestä palvelukartasta (<http://palvelukartta.hel.fi/>) löytyvät tiedot aikuissosiaalityön 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 toimilan tilahallinto.

9.2 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut, asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet

Äkillisissä hätätilanteissa soimitaan hätänumeroon 112. Hätäpoistumistiet on ilmoitettu vihreällä tunnisteella. Henkilökunta ohjeistaa asiakkaat hätätilanteissa. Palvelupisteessä on sisäiset valvontajärjestelmät (hälytin, valvontakamera, vartijat).

9.3 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Palvelupisteissä on ensiapukaapit, joka tarkistetaan ja täydennetään säännöllisesti.

9.4 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräys 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveystoimialalla oma erillinen suunnitelmansa.

10 PALVELUKOHTAISIA ERITYISPIIRTEITÄ

10.1 Etsivä lähityö

10.1.1 Etsivän lähityön henkilöstörakenne ja vastuuhenkilöt

Etsivässä lähityössä työskentelle kahdeksan sosiaaliohjaajaa, jotka ovat sijoittuneet neljään eri alueelliseen toimipisteeseen, neljän eri esimiehen työryhmään. Palvelua koordinoi johtava sosiaalityöntekijä Päivi Koskinen.

Esimiehet palvelupisteittäin ovat:

Avoin, johtava sosiaalityöntekijä, Myllypuron palvelupiste

Eija Suominen, johtava sosiaalityön tekijä, Malmin palvelupiste

Johanna Moll, johtava sosiaalityöntekijä, Haagan palvelupiste

Päivi Koskinen, johtava sosiaalityöntekijä, Kalasataman palvelupiste

10.1.2 Etsivän lähityön toiminta-ajatus

Etsivä lähityö toimii kaduilla, ostokeskuksissa, asukastaloissa ja muissa julkisissa tiloissa. Etsivän lähityön sosiaaliohjaajat antavat neuvontaa ja ohjausta ja saattavat tarvittaessa asiakkaan palvelujen piiriin. He tekevät etsivää työtä ulkona asuvien sekä palvelujen ulkopuolella olevien parissa. Asioimiskielet ovat suomi, ruotsi ja englanti.

10.1.3 Riskien käsittely ja korjaavat toimenpiteet etsivässä lähityössä

Etsivä lähityö on parityötä. Kaikki jalkautuminen tehdään pareittain ja työntekijöillä on tunnistettava vaatetus. Parityössä tapahtuva jatkuva parin keskinäinen vuoropuhelu toimii työn laadunvalvonnan työkaluna. Parityöskentely toimii sekä asiakkaan että työntekijän turvana. Etsivä lähityö on ruohon-

juuritason asiakastyötä, jossa on mahdollisimman vähän asiakasta kontrolloivia tekijöitä. Työote on hyvin asiakaslähtöinen ja työskentelyssä tuetaan asiakasta hänen omissa tavoitteissaan.

Etsivä lähityö pyrkii ottamaan sekä asiakkaan että oman turvallisuutensa huomioon ennakoimalla tulevia tilanteita, olemalla provosoimatta sekä provosoitumatta. Tarjoamalla rinnalla kulkevaa palveluohjausta pyritään sekä edistämään asiakkaan turvallisuuden tunnetta että asiakasta saamaan tarvitsemansa avun.

Etsivä lähityö pyrkii omalla toiminnallaan ottamaan huomioon sen, ettei asiakkaan tai työntekijän turvallisuus vaarannu. Mahdollisessa väkivaltatilanteessa otetaan tarvittaessa yhteyttä poliisiin tai vartijoihin. Työsuojelupakin kautta tulleet uhka- ja vaaratilanneilmoitukset käsitellään joka toinen viikko pidettävässä lähityön tiimissä yhdessä esimiehen kanssa.

Etsivän lähityön tiimikokouksessa käsiteltyjen uhka- ja vaaratilanne ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Asiakastilanteita käsitellään työnohjauksessa sekä tiimikokouksissa. Jos asiakkaalle on tapahtunut läheltä piti -tilanne tai aiheutunut haittaa, lähityö pyrkii aina käsittelemään sen asiakkaan kanssa.

10.1.4 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus etsivässä lähityössä

Etsivään lähityöhön voi olla yhteydessä soittamalla, sähköpostitse, kirjeitse tai tulemalla keskustelemaan jalkautuvan työparin kanssa. Myös huoli-ilmoituksia eri henkilöistä otetaan vastaan. Yhteydenoton vastaanottava työntekijä tekee tilanearvion, jossa keskeistä on asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja tarvitsemastaan avusta. Työpari arvioi yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan sen hetkistä toimintakykyä, terveydentilaa, resursseja ja asian kiireellisyyttä. Lisäksi arviointiin vaikuttavat työntekijän mahdollisesti käytettävissä olevat taustatiedot. Etsivässä lähityössä ei tehdä hoito- tai palvelusuunnitelmaa eikä virallista päätöstä palveluista.

Etsivässä lähityössä asiakas on itse keskeisesti määrittämässä, missä asioissa etsivä lähityö on hänen tukena. Etsivä lähityö on luonteeltaan asiakasta osallistavaa sekä hänen toimijuuttaan vahvistavaa. Lisäksi asiakkaita ohjataan osallistavan toiminnan piiriin.

10.1.5 Palautteen kerääminen ja käsittely etsivässä lähityössä

Palautetta Etsivästä lähityöstä voi antaa Helsingin kaupungin palautejärjestelmän kautta, olemalla yhteydessä toimintayksikön esimieheen, lähettämällä postia Etsivän lähityön sähköpostiin (lahityo@hel.fi). Etsivä lähityö ottaa vastaan suullista ja kirjallista palautetta.

Etsivässä lähityössä saatua palautetta käsitellään asiakkaiden kanssa, työparin kanssa, tiimikokouksissa, Etsivän lähityön omissa kokouksissa, työnohjauksessa ja hyödynnetään työn kehittämässä sekä sosiaalisen raportin laadinnassa.

10.1.6 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta etsivässä lähityössä

Etsivään lähityöhön kuuluu julkisissa tiloissa oireileviin henkilöihin kontaktin ottaminen, luottamuksen rakentaminen, tilanearviointi ja palveluihin ohjaaminen. Lähityö tekee yhteistyötä päihde- ja mielenterveystyöntekijöiden kanssa, esimerkiksi jalkautumalla yhdessä. Lähityö kohtaa akuutissa kriisissä olevia henkilöitä, joiden kanssa työntekijä keskustelee ja tarvittaessa ohjaa kriisipäivystyksen palveluihin. Etsivä lähityö tarjoaa neuvontaa ja keskusteluaapua, myös anonyymisti.

10.2 Ruoka-aputyö

10.2.1 Ruoka-aputyön henkilöstörakenne ja vastuhenkilö

Ruoka-aputyössä työskentelee sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja, joiden palvelupiste sijaitsee Myllypurossa. Ruoka-aputyön esimies on: Nina Palatz-Lohjala, johtava sosiaalityöntekijä, Myllypuron.

10.2.2 Ruoka-aputyön toiminta-ajatus

Ruoka-apuun jalkautuva työ on matalan kynnyksen palvelu ilmaisen ruoka-avun asiakkaille. Asiakkuudelle ei aseteta ennakoon kriteereitä, vaan riittää, että henkilö kokee tarvitsevansa apua. Työ lähtee asiakkaan tarpeesta, useimmiten apua tarvitaan etuuksiin, asumiseen ja arjessa selvitymiseen liittyen. Asiakas pääsee keskustelemaan ilman ajanvarausta sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa itselleen tärkeästä asiasta. Asioimiskielet ovat suomi, ruotsi, englanti ja venäjä.

10.2.3 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet ruoka-aputyössä

Asiakasta ohjataan jättämään palaute yleiseen järjestelmään tai tekemään muistutus joko työntekijän itsensä tai esim. sosiaaliamiehen avustuksella. Työntekijä tekee ilmoituksen esimiehelle ja tarvittaessa asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa ja selvitetään, mitä on tapahtunut.

10.2.4 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus ruoka-aputyössä

Ruoka-avussa asiakas ottaa itse yhteyttä joko ruoka-avun jakelussa tai muita kanavia pitkin (käynti toimistolla, puhelinsoitto, sähköposti tms.). Asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan tilanne ja kartoitetaan vaihtoehdot, informoidaan palvelujärjestelmän tarjoamista tuista tai palveluista. Asiakkaan tilanne selvitetään mahdollisimman laajasti ja kokonaisvaltaisesti. Ruoka-aputyössä ei tehdä kirjallista päätöstä palvelusta. Asiakkaan niin halutessa asiakkuuteen liittyvät tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään (ATJ).

Ruoka-aputyössä on ryhmätoimintaa, jossa yhteisen tekemisen lisäksi sana on vapaa. Ryhmätoiminta sisältää myös tutustumiskäyntejä omaa osallisuutta vahvistaviin kohteisiin ja annetaan ideoita siitä, mihin kaikkeen oma toimijuus voi riittää. Päivittäin ruoan jakelupisteyssä keskustellaan ajankohtaisista asioista ja rohkaistaan asiakkaita osallistumaan. Asiakkaita tuetaan ja avustetaan omien asioidensa hoidossa sekä rohkaistaan hakemaan tarpeelliset palvelut ja etuudet .

10.2.5 Palautteen kerääminen ja käsittely ruoka-aputyössä

Työssä ei systemaattisesti kerätä palautetta, joka dokumentoitaisiin. Asiakkaiden esittämiin asioihin ja palautteeseen kiinnitetään heti huomiota ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Palautetta ja kehittämissuhteita viedään ruoka-apua järjestäville tahoille sekä sosiaalitoimeen.

10.2.6 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Ruoka-aputyöhön sisältyy mm. etsivän työn laaja-alainen neuvonta, ohjaus ja edunvalvonta, psykososiaalinen tuki, kriisien yli kannatteleva tuki, kokonaisvaltainen sosiaalityön ammattillinen asiakaspalvelu. Asiakas voi ottaa yhteyttä missä tahansa asiassa. Jos me emme voi olla avuksi, yritämme löytää tahon joka voi.

10.3 Yhdyskuntatyö

10.3.1 Yhdyskuntatyön henkilöstörakenne ja vastuuhenkilöt

Yhdyskuntatyössä työskentelle viisi sosiaaliohjaajaa, jotka ovat sijoittuneet viiteen eri palvelupisteeseen, viiden eri esimiehen vastuualueelle. Esimiehet palvelupisteittäin ovat:

Nina Palatz-Lohjala, johtava sosiaalityöntekijä, Myllypuro

Elina Vuorenmaa, johtava sosiaalityöntekijä, Vuosaari

Johan Ehrman, johtava sosiaalityöntekijä, Malmi

Johanna Moll, johtava sosiaalityöntekijä, Haaga

Anne Peltola, johtava sosiaalityöntekijä, Kalasatama

10.3.2 Yhdyskuntatyön toiminta-ajatus

Yhdyskuntatyöntekijään voi ottaa yhteyttä, kun asukas haluaa parantaa alueen viihtyvyyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Yhdyskuntatyöntekijä auttaa tarvittaessa viemään ehdotuksia eteenpäin alueen verkostoissa, virkamiesten aluetyöryhmässä tai aluefoorummeissa. Yhdyskuntatyö on pitkäjä-

teistä vaikuttamista kaupunginosan kehittämiseen yhdessä asukkaiden, alueen yhdistysten, organisaatioiden ja viranomaisten kanssa. Yhdyskuntatyön keinoin voidaan keskittyä joidenkin asuinalueella esiintyvien ongelmien ratkaisemiseen.

10.3.3 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet yhdyskuntatyössä

Yhteisöt ja asukkaat voivat antaa Helsingin kaupungin palautejärjestelmän kautta palautetta yhdyskuntatyöstä. Toiminta on avointa ja läpinäkyvää. Mahdolliset riskit asukastastyössä arvioidaan tilanteen mukaan ja pyydetään tarvittaessa työpari. Yhdyskuntatyössä yhteisölle haittaa aiheuttaneet läheltä piti -tilanteet käsitellään paikalla olleiden kesken sekä lähiesimiehen kanssa.

10.3.4 Palvelutarpeen arviointi ja asiakasosallisuus yhdyskuntatyössä

Alueen yhdyskuntatyöntekijän yhteystiedot ovat nähtävillä sekä kaupungin sähköisissä palveluissa että alueen asukastaloissa. Yhdyskuntatyöntekijä tiedottaa alueen toimijoita palveluistaan. Yhdyskuntatyöntekijä selvittää yhteydenoton saatuaan, mikä toimija tai verkosto olisi paras taho asian edistämiseen ja auttaa tarvittaessa kokoamaan verkoston. Yhdyskuntatyöntekijä tiedottaa yhteisöä/asukasta asian etenemisestä.

10.3.5 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta yhdyskuntatyössä

Yhdyskuntatyöntekijä toimii asukkaiden ja toimijoiden kumppanina asuinalueen kehittämiseksi sekä tukee vapaaehtois- ja yhdistystoimintaa. Yhdyskuntatyöntekijä edistää erilaisten asukasryhmien kohtaamista asuinalueilla. Yhdyskuntatyöntekijä tiedottaa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista alueen asukkaita ja toimijoita. Asukkaiden osallistumista ja vaikuttamista mahdollistetaan mm. asukasilloja ja aluefoorumia järjestämällä sekä tiedottamalla. Mukaan motivoidaan erityisesti ryhmiä, jotka eivät jo ole asukastoiminnassa mukana. Yhdyskuntatyöntekijä kutsuu koolle ja/tai toimii alueellisissa verkostoissa asuinalueen voimavarojen vahvistumiseksi, huoliviestien kuuluviin saamiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi yhdessä. Yhdyskuntatyöntekijä tekee läheistä yhteistyötä viranomaisten kanssa alueen epäkohtien esiintuomiseksi ja niiden käsittelemiseksi.

10.4 Sosiaalineuvonta

10.4.1 Sosiaalineuvonnan henkilöstörakenne ja vastuhenkilö

Sosiaalineuvonnassa työskentelee 12 sosiaaliohjaajaa, jotka ovat sijoituneet palvelupisteiden yhteyteen. Esimies on: Anri Viskari-Lojamo, johtava sosiaaliohjaaja, Malmin palvelupiste

10.4.2 Sosiaalineuvonnan toiminta-ajatus

Sosiaalineuvonnan perustehtävänä on tarjota henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista ja etuuksien hakemisesta sekä tarjota mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun etuuksiin ja sosiaalipalveluihin liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi sosiaalineuvonta tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia ja ohjausta sosiaalityön palveluihin silloin, kun asiakas on uusi eikä hänellä ole aiempaa toimeentulotuen tai sosiaalityön asiakkuutta tai hän on palaamassa takaisin palvelujen piiriin. Sosiaalineuvonnan asiakkaita ovat 18- 64 -vuotiaat asiakkaat, jotka kokevat itse olevansa sosiaalineuvonnan tarpeessa.

10.4.3 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet sosiaalineuvonnassa

Sosiaalineuvontaan ei sisälly varsinaista päätöksentekoa. Mikäli asiakas tuo esille hänelle haittaa aiheuttaneita seikkoja, selvitetään tapahtunut asiakkaan kanssa keskustelemalla ja kuulemalla tapahtuneesta molempia osapuolia.

10.4.4 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta sosiaalineuvonnassa

Neuvonta ja ohjaus sosiaalihuollon palveluista. Omalla seurantajärjestelmällä seurataan anonyymisti asiakaskäyntien määrää, asiakkuuden laatua (uusi/vanha asiakas), etuuksien tarvetta sekä jatkoasioinnin ohjaustahoa. Mikäli asiakas asioi omalla nimellään, kirjataan käynnit ATJ-järjestelmään.

10.5 Asumisneuvonta

10.5.1 Asumisneuvonnan henkilöstörakenne ja vastuuhenkilö

Asumisneuvonnassa työskentelee 17 asumisneuvojaa, yksi asumiskummi -hanketyöntekijä ja hankekoordinaattori. Esimies on: Anne Kinni, johtava sosiaaliohjaaja, Kalasataman palvelupiste.

10.5.2 Asumisneuvonnan toiminta-ajatus

Asumisneuvonta on häättöjä, asunnottomutta ja asumisen ongelmia ennaltaehkäisevää asumis-sosiaalista toimintaa. Kohderyhminä ovat helsinkiläiset nuoret, aikuiset, lapsiperheet ja ikääntyneet. Toimintaa on saatavilla kaikilla Helsingin kaupungin asuntojen toimipisteissä sekä osassa sosiaalipalvelupisteitä. Toiminta on monikanavaista, rakenteellista, matalan kynnyksen palvelua, joka määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti kevyestä tuesta pidempiaikaiseen tukeen. Tiimiin kuuluu myös psykiatrinen sairaanhoitaja ja maahanmuuttajien kotoutumista tukevaa asumiskummitoimintaa.

10.5.3 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus asumisneuvonnassa

Asumisneuvonnan asiakas saa palvelua olemalla yhteydessä puhelimitse, chat-palvelun, suojatun sähköpostin kautta tai hakemalla tiedot Helsingin kaupungin verkkosivuilta:

www.hel.fi/asumisneuvonta

www.facebook.com/helsinginasumisneuvonta

www.twitter.com/asumisneuvonta

Asumisneuvoja arvioi palvelutarpeen, josta tehdään kiireellisyysarvio asumisen tilanteesta: onko akuutti häättöuhkatilanne, muu kriisitilanne, yleinen toimintakyky heikentynyt (somaattinen/psykykinen), taloudellinen tilanne ja kartoitetaan asiakkaan läheisverkosto. Arvioinnissa konsultoidaan tarvittaessa asumisneuvonnan psykiatrista sairaanhoitajaa ja vuokranantajaa (isännöitsijä/vuokra-alvoja) tai muuta verkostoa. Arviointiin käytetään tarvittaessa asiakastietojärjestelmää. Palveluista ei tehdä virallista päätöstä.

Asumisneuvonnassa on maahanmuuttajien kotoutumista ja asumista tukeva asumiskummitoiminta, jossa on vapaaehtoisia tällä hetkellä 8 hlöä. Heitä on myös tarkoitus osallistaa alueellisiin asiakasosallisuusryhmiin.

10.5.4 Palautteen kerääminen ja käsittely asumisneuvonnassa

Asumisneuvonnassa kaikkiin palautteisiin vastataan ja ne käsitellään työntekijän tai työyhteisön kanssa yksikön toiminnan kehittämiseksi. Tietoa käytetään myös johtamisen apuna.

10.5.5 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta asumisneuvonnassa

Asumisneuvonta on asumissosiaalista työtä, jonka tehtävänä on ennaltaehkäistä asunnottomuutta. Asumisneuvoja voi auttaa vuokranmaksuasioissa, häättöuhkatilanteissa ja muissa asumisen haasteissa sekä eri tukien ja etuuksien haussa. Palvelun toteuttamista valvotaan käyttämällä mm. Essentials-seurantajärjestelmää ja kaupungin seurantajärjestelmiä. Asumisneuvoja auttaa eri asumisen ongelmista nopeasti netissä ja asiaa voi hoitaa nimettömänä tai chatin kautta ohjattuna puhelimitse/suojatussa sähköpostissa. Työntekijät tekevät myös kotikäyntejä.

10.6 Sosiaalinen luototus

10.6.1 Sosiaalisen luototuksen henkilöstörakenne ja vastuuhenkilö

Sosiaalisessa luototuksessa työskentelee viisi talous- ja velkaneuvojaa ja sosiaalisen luototuksen päällikkö. Esimies on: Mervi Ahola, sosiaalisen luototuksen päällikkö, Malmin palvelupiste.

10.6.2 Sosiaalisen luotonuksen toiminta-ajatus

Sosiaalinen luotto on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista. Ennen sosiaalisen luoton myöntämistä tulee selvittää hakijan oikeus saada toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) mukaista toimeentulotukea. Henkilön oikeutta saada toimeentulotukea ei voi rajata tai tuen määrää alentaa sen vuoksi, että hänellä olisi mahdollisuus saada sosiaalinen luotto.

Kohderyhmänä ovat helsinkiläiset pienituloiset ja vähävaraiset henkilöt, joilla ei ole mahdollisuutta saada luottoa tavallisilta luottomarkkinoilta, mutta joilla kuitenkin on taloudelliset mahdollisuudet selviytyä luoton takaisinmaksusta.

10.6.3 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet sosiaalisessa luotonuksessa

Sosiaalisen luotonuksen työhön ei sisälly varsinaista toimenpidetyöskentelyä. Ristiriitatilanteessa selvitetään tapahtumat kuulemalla kaikkia osapuolia.

10.6.4 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus

Asiakkaaksi tulon ohjeet saa olemalla yhteydessä sosiaalisen luotonuksen päivystysnumeroon 09-310 43929 tai hakemalla tiedot Helsingin kaupungin verkkosivuilta <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/velka/solu/>. Sosiaalisen luotonuksen päällikkö tai talous- ja velkaneuvoja arvioi asiakkaan taloudellisen tilanteen ja muut edellytykset luoton saantiin. Laskelmat ja arviointi tehdään asiakkaan antamien tietojen ja asiakkaan toimittamien liitteiden/asiakirjojen perusteella.

Sosiaalisen luoton myöntämisestä/hylkäämisestä tehdään viranhaltijan päätös. Päätös sekä ohjeet oikaisuvaatimuksen tekemisestä annetaan asiakkaalle tapaamisella tai lähetetään postitse. Päätös kirjataan sosiaalitoimen ATJ:n asiakastietojärjestelmään.

Myönnetystä sosiaalisesta luotosta laaditaan luottosopimus, jossa määritellään luoton ehdot sekä takaisinmaksusuunnitelma. Luoton tiedot sekä maksusuunnitelma siirretään Helsingin kaupungin SAP asiakasrekisteriin sekä VIP-antolainajärjestelmään. Asiakkaan taloudellisen tilanteen muuttuessa voidaan tehdä päätös maksusuunnitelman muuttamisesta. Päätös kirjataan sosiaalitoimen ATJ:n asiakastietojärjestelmään sekä muuttuneet tiedot viedään VIP-antolainajärjestelmään. Sosiaalisen luotonuksen päällikkö tekee muutoksesta viranhaltijan päätöksen ja sosiaalisen luotonuksen velkaneuvoja kirjaa muutokset eri sovelluksiin.

10.6.5 Palautteen kerääminen ja käsittely sosiaalisessa luotonuksessa

Mikäli asiakas tuntee joutuneensa huonosti kohdeksi, ohjataan häntä ottamaan yhteyttä esimieheen. Tarvittaessa järjestetään uusi tapaaminen toisen talous- ja velkaneuvojan kanssa asian uudelleen käsittelyä varten. Tapaamisessa voi olla mukana myös toimintayksikön esimies. Tapahtumasta tehdään kirjaukset ATJ:n asiakastietojärjestelmään. Asiakkailla on myös mahdollisuus antaa palautetta kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palaute käsitellään palautteen edellyttämässä laajuudessa yhdessä joko asiakkaalle palvelua antaneen työntekijän tai koko tiimin kanssa. Niin myönteinen kuin korjaavakin palaute käsitellään siten, että pystytään yhdessä sopimaan menettelytapa vastaavanlaisiin tilanteisiin.

10.6.6 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta sosiaalisessa luotonuksessa

Palvelun pääasiallisena sisältönä ovat asiakkaalle myönnetyt sosiaaliset luotot ja opintososiaaliset luotot. Tavoitteena on talouden tasapainottaminen ja taloudellisen kriisin ylittäminen sekä velkaantumisen lopettaminen ja ylivelkaantumisen ennalta ehkäisy. Opintososiaalisen luoton tavoitteena on opiskelujen rahoittaminen, jollei muu rahoituskeino ole mahdollinen.

Luotonvalvonta ja luoton takaisinmaksujen seuranta on oleellinen osa voimassa olevan luottosuhteen hoitoa. Palvelun toteutumista valvotaan omien sekä kaupungin seurantajärjestelmien ja tilastojen avulla (mm. VIP-antolainajärjestelmästä saatavat raportit).

Palvelussa avustetaan velkojen selvittämisessä ja yhteydenpidossa eri velkojien välillä, seurataan taloutta mm. tiliotteiden avulla. Rahaliikennettä seuraamalla varmistetaan talouden hallinta ja näyttö siitä, että sosiaalisen luoton takaisinmaksu onnistuu. Sosiaalisen luoton talous- ja velkaneuvoja tapaa asiakasta säännöllisesti, esim. 4 kuukauden ajan.

Sosiaalisen luoton laissa määritellään, että asiakkaalle tarjotaan talousneuvontaa tarvittaessa koko luottosuhteen voimassa oloajan. Tavoitteena on oman talouden hallinta ja itsenäinen selviytyminen myös jatkossa.

10.7 Kuntouttava työtoiminta

10.7.1 Kuntouttavan työtoiminnan henkilöstörakenne ja vastuhenkilö

Kuntouttavassa työtoiminnassa työskentelee kuusi työvoimasuunnittelijaa, vastaava työvoimasuunnittelija ja yksi johtava sosiaalityöntekijä. Esimies on: Sonja Vaitoja, johtava sosiaalityöntekijä, Haagan palvelupiste

10.7.2 Kuntouttavan työtoiminnan toiminta-ajatus

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät kuntouttavan työtoimintalain mukaisia aktivointisuunnitelmia ja ohjaavat pitkään työttömänä olleita asiakkaita kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa osallistujan elämänhallintaa ja työelämävalmiuksia. Helsingin TYP:n asiakkaiden aktivointisuunnitelmat ja kuntouttavan työtoiminnan päätösten valmistelu tehdään TYP:ssä.

10.7.3 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta kuntouttavassa työtoiminnassa

Pitkään työttömänä olleita asiakkaita voidaan aikuissosiaalityössä tukea osallisuutta edistävällä kuntouttavalla työtoiminnalla. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on edistää osallisuutta, parantaa työllistymismahdollisuuksia sekä elämänhallintaa.

10.8 Välitystilitt

10.8.1 Välitystilien henkilöstörakenne ja vastuhenkilö

Välitystilejä hoitaa 50 toimistosihteerä, kolme toimistoesimiestä ja toimistopalvelupäällikkö. Esimies on: Helena Leminen, toimeentulotuen maksupäällikkö, Kallion toimipiste. Välitystilipäätöksen tekee asiakkaan sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

10.8.2 Välitystilien toiminta-ajatus

Välitystili on sosiaalitoimen toimenpide, jossa haetaan henkilön etuus tai muu tulo maksettavaksi sosiaalitoimelle ja hoidetaan asiakkaan eduksi tämän rahaliikennettä. Asiakkaan varoja otetaan välitykseen tilanteissa, joissa hän ei pysty itse huolehtimaan rahavaroistaan siten, että toimeentulo tai elatusvelvollisuus olisi turvattu. Asiakas saattaa esimerkiksi hakea toistuvasti täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea eikä hänelle ole määrätty edunvalvojaa. Välitykseen ottaminen edellyttää painavaa perustetta, jonka arvioi sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Yleisimpinä tavoitteena välitystilin hakemiselle on turvata asiakkaan asuminen. Etuuden välityksestä tehdään kirjallinen päätös.

Sosiaalitoimen välitettäväksi voidaan hakea asiakkaan kansaneläke, eläkkeensaajan asumistuki, takuueläke, 16 vuotta täyttäneen vammaistuki, maahanmuuttajan erityistuki, sairauspäiväraha,

kuntoutusraha, työttömyysetuus ja eläketuki. Lisäksi voidaan välittää työeläke ja tapaturmavakuutuslain mukainen elinkorko, mikä edellyttää asiakkaan kirjallista suostumusta. Myös perustoimeentulotuki on Kelan mukaan mahdollista ottaa välitykseen. Yleisimmin välitettävä etuus on eläketulo. Yleistä asumistukea ei oteta välitykseen, mutta se voidaan maksaa asumistukilain 16 §:n nojalla vuokranantajan tilille.

Toiminnan tarkoituksena on turvata asiakkaan toimeentulo niissä tilanteissa, joissa asiakas ei pysty itse huolehtimaan rahavaroistaan. Asiakkaana voi olla kuka tahansa täysi-ikäinen helsinkiläinen, jolla ei ole edunvalvojaa. Toiminta tarjoaa asiakkaalle välityksessä olevien etuuksien jakamisen siten, että niillä katetaan sovitut kuukausittaiset menot sekä turvataan rahojen riittäminen välttämättömiin elinkustannuksiin. Etuuden välitykseen ottaminen perustuu [kansaneläkelain 568/2007](#), [lakiin eläkkeensaajan asumistuesta 571/2007](#) sekä [työntekijän eläkelain 395/2006](#) säädöksiin. Esi-tyksen etuuden välitykseen ottamisesta tekee etuudensaaja, hänen avio- tai avopuolisensa, muu omaisensa tai henkilö, joka hänestä pääasiallisesti huolehtii, tai kunnan toimielin.

Kansaneläkelain 76 §:n nojalla Kela voi päättää etuuden maksamisesta asuinkunnan sosiaalitoimelle käytettäväksi henkilön itsensä tai hänen omaisensa elatukseen, jos etuuden maksaminen saajalle itselleen vaarantaa henkilön tai hänen omaisensa toimeentulon. Omaisilla tarkoitetaan etuudensaajan avio- tai avopuolisoa tai alle 16-vuotiasta lasta.

Eläkkeensaajan asumistukilain 28 §:n mukaan Kela voi päättää, että asumistuki maksetaan saajan asuinkunnalle käytettäväksi henkilön asumismenojen alentamiseen.

Työntekijän eläkelain 122 §:n mukaan eläkelaitos voi eläkkeensaajan suostumuksella päättää, että tämän eläke maksetaan eläkkeensaajan asuinkunnalle. Tuolloin eläke on käytettävä eläkkeensaajan ja sellaisen henkilön huoltoon, jonka elatuksesta eläkkeensaaja on toimeentulotuesta annetun lain mukaan velvollinen huolehtimaan. Edellytyksenä on, ettei eläkkeen maksamista sen saajalle itselleen voida pitää tarkoituksenmukaisena hänen elämäntapojensa, sairautensa tai muun erityisen syyn vuoksi, eikä hänelle ole määrätty edunvalvojaa.

Sosiaalihuollon lainsäädännössä ei ole nimenomaisesti säädetty etuuden välityksestä. Kyseeseen tulevat ensisijaisesti sosiaalihuollon asiakaslaki ([812/2000](#)) ja hallintolaki ([434/2003](#)). Vaikka [sosiaalihuoltolaissa 1301/2014](#) etuuden välitystä ei erikseen mainita sosiaalipalveluna, välitystilitoimitaan lienee sovellettavissa esim. lain 11 §, jossa säädetään palvelun järjestämisestä ”päähteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen”.

Välitystilitoimintaa ei voida rinnastaa holhoustoimilain (442/1999) tarkoittamaan edunvalvontaan. Välitystili on edunvalvontaa keveämpi toimenpide, jota käytetään mm. silloin, kun edunvalvontakriteerit eivät täyty: asiakkaan toimintakyvyn rajoitteille ei ole lääketieteellistä perustetta tai henkilöllä ei ole hoidettavia varoja.

10.8.3 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet välitystileissä

Mikäli asiakas tuo esille varojen välittämisessä tapahtuneita haittaa aiheuttaneita seikkoja, selvitetään tapahtuneet asiakkaan kanssa keskustelemalla ja kuulemalla tapahtuneesta molempia osapuolia. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja hänet kutsutaan varatulle ajalle tapahtuman tarkempaa selvittämistä varten. Tapaamisessa on mukana toimintayksikön esimies ja mahdollisesti osapuoli, jonka taholta asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua. Osapuolten kuulemisessa kirjataan toimenpiteet, jotka sovitaan tilanteen jatkohoitamiseksi. Sen jälkeen sovitut toimenpiteet toteutetaan.

10.8.4 Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan osallisuus välitystileissä, edunvalvonta

Asiakasta tulee tukea hoitamaan itsenäisesti raha-asiansa. Jos raha-asoiden hoitamisessa on toistuvasti isoja ongelmia, tulee asiakkaan vastuutyöntekijän arvioida yhdessä asiakkaan kanssa

eri vaihtoehtoja talouden hallintsemiseksi. Ensisijaisia vaihtoehtoja ovat mm. asumistuen maksaminen vuokranantajalle ja laskujen suoramaksu.

Asiakkaalle on perusteltua esittää etuuden ottamista välitettäväksi silloin, jos hän elämiseen riittävästä tuloistaan huolimatta toistuvasti hakee toimeentulotukea siksi, ettei kykene hoitamaan raha-asioitaan eikä hänelle ole määrätty edunvalvojaa. Varojen ottaminen välitykseen haetaan Kelasta erillisillä lomakkeilla tai muilta maksajilta vapaalla sosiaalialan ammattilaisen tekemällä hakemuksella. Varojen välityksestä tehdään päätös asiakastietojärjestelmään ja se lähetetään asiakkaalle tiedoksi.

Varojen välittämisestä tehdään asiakkaan kanssa suunnitelma aina yhdelle kalenterivuodelle. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kalenterivuoden loppuessa. Asiakkaan tarpeiden mukaan sitä voidaan päivittää myös useammin, kun asiakkaan tilanne muuttuu. Suunnitelma ja sen mahdollinen päivitys tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa.

Sosiaalihuollon asiakaslain 812/2000 8 §:ssä säädetään sosiaalihuollon velvollisuudesta tehdä ilmoitus maistraatille silloin, kun ”täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa”. Vastaava ala-ikäistä asiakasta koskeva säädös on lain 9 §:ssä.

Maistraatti selvittää edunvalvonnan tarpeen henkilön oman hakemuksen, viranomaisen tai muun henkilön tekemän ilmoituksen perusteella. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärinlausunto edunvalvonnan välttämättömyydestä. Maistraatti kuulee henkilöä henkilökohtaisesti ja voi tarvittaessa pyytää lausuntoja eri viranomaisilta. Edunvalvojan määrää joko maistraatti tai maistraatin esityksestä käräjäoikeus.

Laki holhoustoimesta 442/1999 sisältää säännökset siitä, milloin henkilölle voidaan ja tulee määrätä edunvalvoja. Edellytyksenä täysi-ikäisen henkilön kohdalla on, että hän sairauden, henkisen toiminnan häiriintymisen, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi on kykenemätön valvomaan etuaan taikka huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista. Edunvalvonta voidaan määrätä joissakin tapauksissa myös vastoin henkilön omaa tahtoa sekä yksittäisenkin asian hoitamista varten, esim. kiinteistön myymiseksi asiakkaan puolesta. Maistraatin ohjeiden mukaan edunvalvonta on kuitenkin mahdollista vain, jos asiat eivät tule asianmukaisesti hoidetuiksi muulla tavoin.

Edunvalvoja voidaan poikkeuksellisesti määrätä myös päämiehen henkilöön (esimerkiksi hoitoon) liittyvän asian hoitamiseksi (ns. laajennettu edunvalvonta). Poikkeustapauksissa tuomioistuin voi rajoittaa henkilön toimintakelpoisuutta. Tällöin henkilöllä ei ole oikeutta esim. ottaa velkaa.

Edunvalvoja edustaa henkilöä hänen omaisuuttaan ja taloudellisia asioitaan koskevissa oikeustoimissa. Edunvalvojan on huolehdittava lisäksi mm. siitä, että henkilö saa riittävästi rahaa henkilökohtaisiin menoihinsa ja että hän saa sopivan hoidon, huolenpidon ja kuntoutuksen.

10.8.5 Palautteen kerääminen ja käsittely välitystileissä

Välitysasiakkaille ei ole erikseen osallistavia menetelmiä. Asiakkaat voivat silti olla jäsenenä alueen asiakasraadissa tai muissa ryhmätoiminnoissa.

10.8.6 Välitystilin lopettaminen

Välitystoiminta voidaan päättää, mikäli päätöksentekijä arvioi asiakkaan kuntoutuneen siten, että tämä kykenee huolehtimaan jatkossa itse raha-asioistaan. Poikkeuksena ovat edunvalvontaan siirtyvät asiakkaat tai asiakkaan kuolema.

10.9 Kriisimajoituksen työryhmä

10.9.1 Kriisimajoitus työryhmän rakenne ja vastuhenkilö

Kriisimajoitustyöryhmässä työskentelee kaksi lännen aikuisten 2 tiimiin kuuluvaa sosiaaliohjaajaa, ja yksi johtava sosiaalityöntekijä. Esimies on:

Päivi Ilkko, johtava sosiaalityöntekijä, Haagan toimipiste.

10.9.2 Kriisimajoitus työryhmän toiminta-ajatus

Kriisimajoitus on sosiaalihuoltolain edellyttämä viimesijainen asumisratkaisu vakavia ongelmia aiheuttavissa akuuteissa asunnottomuustilanteissa. Ennen kriisimajoituksen tarjoamista asiakkaan sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä selvittää, voiko yksin elävä asiakas majoittua Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asumispäivystykseen tai löytyykö asiakkaalta tai asiakasperheeltä omaa sukulais- tai tuttavaverkostoa väliaikaisen majoituksen järjestämiseksi. Mikäli nämä vaihtoehdot eivät ole käytettävissä, selvitetään, täyttyvätkö kriteerit kriisimajoituksen myöntämiseen.

Kriisimajoituksen työryhmä käsittelee kaksi kertaa viikossa kriisimajoituksen työryhmään saapuneita hakemuksia. Sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä lähettävät oman asiakkaansa palvelutarpeen arvion työryhmän kokoukseen. Sosiaali- ja terveytoimiala on kilpailuttanut yksityiset majoittamisen palveluntuottajat. Sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössään myös omia kriisimajoitusasuntoja Junailijankujalla yksinäisten tai pariskuntien osalta ja Loviisankadulla lapsiperheiden osalta. Kriisimajoitukseen liittyvissä asioissa asiakas asioi aina oman sosiaaliohjaajansa tai sosiaalityöntekijänsä kanssa. Asuminen kriisiasunnossa on itsenäistä väliaikaista asumista.

11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

11.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

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

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies 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.

Vaitioloovelvollisuus merkitsee sitä, että vaitioloovelvolliset henkilöt eivät saa paljastaa sivulliselle asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai muutakaan tietoa, mikäli tämä tieto olisi asiakirjaan merkittynä salassa pidettävä. Merkitystä ei ole siis sillä, onko viranomaisen virkatehtävän yhteydessä saama tieto merkitty asiakirjaan vai ei. Vaitioloovelvollisuus jatkuu myös sen jälkeen, kun toiminta viranomaisessa on päättynyt.

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

Salassapito- ja vaitioloovelvolliset 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.

Vaitioloovelvollisuus 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 vaitioloovelvollisia. Asiakas ja hänen edustajansa tai avustajansa ovat vaitioloovelvollisia 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.

11.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Aikuissosiaalityön työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys ja salassapitovaatimukset.

11.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitus-
taululla on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena. Sosiaali- ja terveys-
toimialalla on työikäisten asiakasrekisteri.

<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/rekisteriselosteet/Sote/Sote-EU-Tyoikaisten-palvelut.pdf>

11.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Ilkka Saskov, ilkka.saskov@hel.fi.
Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa kunkin aikuissosiaalityön tiimin esimies.

12 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys Helsingissä 28.2.2019
Allekirjoitus Leena Luhtasela Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Liite 1

SosPro-ilmoitusten käsittely Helsingin aikuissosiaalityössä

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS (§ 48) JA TOIMENPITEET ILMOITUKSEN JOHDOSTA (§ 49)

Jos sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain mukaan tehtävä asiasta ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.¹

Kuka on velvollinen tekemään ilmoituksen § 48 mukaisesti?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on ilmoitusvelvollisuus. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) ja
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Omavalvonta on ensisijainen keino puuttua tilanteisiin, joissa toimintakulttuuri ei suoranaisesti ole vahingollista asiakkaalle. Tällaisia ovat esimerkiksi resurssieihin ja kiireeseen liittyvät asiat. Toimintakulttuuriin liittyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi silloin, kun yksilön perusoikeuksia rajoitetaan vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään [SosPro-ohjelmaan](#) viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää sähköisen ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

Kenelle ilmoitus menee?

SosPron kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös erikseen määritellylle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu?

Ilmoitusten käsittelijät (yksikön esimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu) **saavat sähköpostiinsa tiedon ja kuvauksen** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan muuttaman päivän sisällä. **Yksikön esimies** selvittää asian ja tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen ja seuraa että tarvittavat toimenpiteet tehdään. Yksikön esimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan myös siirtää käsiteltäväksi asioita, joille halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla. Ilmoituksen tekijä voi seurata ilmoituksen käsittelyä SosProssa.

Seuranta

- 1) **Tulosyksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosyksikön SosPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** käsitellään yksikötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) **Toimistojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 4) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät SosPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 5) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan SosPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

1) raportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

ⁱ Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos edellä mainittu työntekijä huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen sosiaalihuoltolain 48 § mukaan ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi (49 §).

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia (47 §). Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.